

INFORME D'AUDITORIA INTERNA DEL SISTEMA DE GESTIÓ INTEGRAL SEGONS ISO 9001, ISO 14001 I SGE21 DE BARCELONA DE SERVEIS MUNICIPALS 2019

(ed. 1)



<p>A l'atenció de</p> <p>BARCELONA DE SERVEIS MUNICIPALS, S.A. C/ Calàbria 65, 5ª planta 08015 Barcelona</p>	<p>Elaborat per:</p> <p><i>Olga López Rampérez</i> <i>Adriana Braña Aisa</i> <i>Ariadna Hinojosa Ramos</i></p> <hr/> <p>Barcelona, a 20 de juny de 2019</p>
--	--

902 885 766

Barcelona – Madrid – Bilbao



Índex

1.	Dades de l'organització	3
2.	Equip auditor	3
3.	Objecte	3
4.	Abast	4
5.	Documentació de referència	5
6.	Conclusions de l'auditoria	6
7.	No conformitats	9
8.	Annexos	12

1. Dades de l'organització

Empresa: **BARCELONA DE SERVEIS MUNICIPALS** (en endavant **B:SM**)

C/ Calàbria 66

08015 Barcelona

2. Equip auditor

- Auditor en Cap: Olga López Rampérez (OLR)
- Equip Auditor: Adriana Braña Aísa (ABA)
Ariadna Hinojosa Ramos (AHR)

3. Objecte

Realització de l'Auditoria Interna del Sistema de Gestió Integral per a la determinació del grau de compliment dels requisits de les normes de referència UNE-EN ISO 9001:2015, UNE-EN ISO 14001:2015 i SGE21, els requisits legals i reglamentaris aplicables a les activitats que realitzen, i els propis aplicables de la documentació del sistema implantat a l'organització.

4. Abast

L'abast d'aquesta auditoria es el Sistema Integral de Gestió de **B:SM**:

	9001	14001	SGE21
Negocis vinculats a la <u>gestió de la mobilitat</u> :			
Bicing: Gestió del servei de transport urbà basat en l'ús compartit de la bicicleta	X		X
Agents cívics Gestió del servei d'Agents Cívics encarregat per l'Ajuntament de Barcelona	X		X
Estació Nord, Fabra i Puig i Zona Bus Gestió d'Estacions d'Autobusos (Estació Nord, Fabra i Puig i Zona Bus).	X		X
Grues: Prestació de Serveis de Grues per l'Ajuntament de Barcelona	X		X
Àrea: Gestió de l'Estacionament Regulat de Barcelona	X		X
Aparcaments: Gestió dels aparcaments BSM	X		X
Negocis vinculats a la <u>gestió de lleure</u> :			
Park Güell Gestió de la regulació del Park Güell	X	X	X
Anella Olímpica Gestió dels espais i equipaments de lleure emblemàtics de l'Anella Olímpica de la ciutat de Barcelona	X	X	X
Fòrum Planificació, promoció i coordinació del Parc del Fòrum i organització d'esdeveniments	X	X	X
PATSA - Tibidabo Gestió i explotació del parc d'atraccions	X	X	X
Zoo Conservació ex situ Conservació in situ a través de la gestió de projectes de recerca científica i projectes de conservació Activitats d'educació i divulgació relacionades amb les activitats del Zoo.	X		X
Parc Montjuïc Coordinació d'esdeveniments, inspecció del manteniment i gestió d'espais del parc de Montjuïc.	X	X	X

Concretament el que respecta a les unitats següents:

- Atenció al client
- Assessorament jurídic
- Bon govern
- Direcció General
- Sotsdirecció General d'Operacions
- Sotsdirecció General Econòmic i Financera
- Àrea
- Participació de parts interessades
- Estacions / Zona bus
- Agents cívics
- Parc Montjuïc
- Bicing
- Centre Suport Operacions (CSO)
- Recerca, Desenvolupament i Innovació
- Assessoria jurídica, Contractació i compres
- Grues
- Fòrum
- RSC
- Zoo
- Park Güell
- Gestió de persones
- Aparcaments
- Gestió administrativa
- Gestió infraestructures tecnològiques
- Anella
- Tibidabo
- Control de gestió i pressupostos
- Serveis tècnics i Gestió d'Infraestructures

L'auditoria s'ha dut a terme a les instal·lacions de **B:SM** segons el calendari que es troba a l'Annex I, entre els dies 4 de març i el 7 de juny de 2019.

5. Documentació de referència

Durant l'auditoria s'ha tingut en compte, como a referència, la següent documentació:

- **Norma UNE-EN ISO 9001:2015**, sistemes de gestió de la qualitat
- **Norma UNE-EN ISO 14001:2015**, sistemes de gestió ambiental
- **Norma SGE 21:2017**, sistema de gestió ètica i socialment responsable
- Documentació existent del propi Sistema Integral de Gestió de **B:SM**.

6. Conclusions de l'auditoria

El sistema de gestió integrat existent es troba adequadament documentat i implantat per a donar compliment als requisits de les normes de referència, amb les excepcions indicades en els apartats de no conformitats i observacions del present informe.

Un canvi important des de la darrera auditoria interna de 2018 identificat ha estat la consolidació del sistema de gestió a gairebé totes les Unitats i amb una eina comú que dona resposta adequadament a les necessitats del sistema de gestió (ISO Tools). Tot allò que l'any passat estava en procés o pendent d'adaptació a les noves versions de la norma i a la integració de l'organització, aquest any es pot donar per superat satisfactòriament. Pot haver contribuït el seguiment que es fa des dels equips de qualitat en la participació de les reunions SGI de cada Unitat.

Altres canvis significatius a destacar han estat:

- Posta en marxa de seguiment de processos (indicadors) a través de l'eina de Power BI, en procés
- Nous canvis organitzatius en les Direccions d'Unitats. A destacar, el canvi en la nova Subdirecció econòmica-financera de B:SM, que comporta canvis en les dependències d'algunes unitats corporatives.
- Canvis en l'organització del manteniment d'instal·lacions. Els responsables de manteniment de cada Unitat depenen de la seva Unitat (anteriorment era corporatiu).
- Posta en marxa del Nou Bicing.

S'ha identificat la planificació corresponent a aquests canvis, quan s'ha cregut adient per part dels responsables afectat.

Per tot plegat, només s'han consignat com no conformitats aquells incompliments directament relacionats amb sistemàtiques que haurien d'estar consolidades a data d'auditoria, considerant que les diverses observacions derivades de l'estat actual d'implantació mereixeran la seva revisió i consideració, per part de l'organització, en funció de la planificació del desenvolupament del sistema.

Com a resum, s'han detectat 14 no conformitats, 131 punts forts, 101 oportunitats de millora i 191 observacions.

COMENTARIS ESPECÍFICS PER A DETERMINADES UNITATS:

ANELLA

S'ha aprovat un Pla Estratègic específic per a la Unitat, que abasta els exercicis 2018-2019 i 2019-2020, que inclou accions en els àmbits “Esport, cultura i entreteniment”, tenint en compte les línies estratègiques d’ “Educació, social, sostenibilitat”.

APARCAMENTS

S'han redefinit alguns indicadors, estant ara més enfocats a la mesura de l'eficàcia dels processos. Està en procés la redefinició d'alguns processos (per exemple: Gestió operativa i cobertura i Propostes de valor afegit).

ÀREA

S'ha revisat el mapa de processos, eliminant algun d'ells (manteniment de parquímetres, APPS i PDA). Així mateix, s'han redefinit alguns indicadors.

FÒRUM

S'ha creat una comissió per a l'estudi dels usos de la zona Fòrum i s'han produït canvis en els criteris per a la facturació d'esdeveniments.

PARK GÜELL

Es disposa d'un nou encàrrec de l'Ajuntament de Barcelona per als anys 2019-2023, amb 197 mesures. En el marc d'aquest nou encàrrec s'estan duent a terme diferents millores (nova pàgina web i aplicació, nou servei de Bus Llançadora, foment de la compra d'entrades 100% online...). La implantació d'aquestes millores requerirà la revisió d'alguns processos (planificació de taquilles, recaptació...) i la creació d'altres processos o subprocessos (llançadora).

ZOO

L'auditoria d'aquest any es torna a produir en moments convulsos pel Zoo tant des d'un punt de vista intern com extern al Zoo.

- A nivell extern, durant el 2017 es va iniciar una forta pressió social que va engegar un debat sobre el nou model que havia de ser el Zoo de Barcelona, proposta liderada per la Fundació Barcelona Zoo i la nova direcció del Zoo (incorporada des de meitat del 2017).

- La proposta del nou model del Zoo (nou Pla Estratègic fins a 2031) es va presentar públicament el 19 de març de 2018, proposta basada en la conservació de la biodiversitat i dels seus hàbitats naturals (in situ i ex situ), vinculada a la recerca científica i a la educació i divulgació del coneixement.
- Durant el 2018 i fins a la data d'auditoria, aquest nou Pla Estratègic del Zoo ha estat en continu debat i s'ha anat adaptant als requeriments i inquietuds del propi Ajuntament i de la Iniciativa Ciutadana, que proposa un model contradictori al plantejament proposat pel Zoo.
- A nivell intern, s'ha anat adaptant la organització interna al que serà el futur Model del Zoo durant el 2018, disposant a data d'auditoria d'un nou organigrama (nou Departament de Sostenibilitat i fauna local).

Donats els canvis que pot suposar l'aprovació o no del nou Model del Zoo per part de l'Ajuntament i la continuïtat del propi Zoo, els treballadors del Zoo van decidir iniciar una sèrie de dies de vaga. Aquesta situació va afectar, encara que de forma mínima, als treballs de la present auditoria.

Finalment, el darrer dia de la present auditoria (3 de maig de 2019) va tenir lloc la decisió de l'Ajuntament respecte a l'aprovació del Nou Model del Zoo.

A partir d'ara serà necessari planificar aquesta estratègia pròpia en el curt i mig termini amb el suficient grau de detall per tal de que s'ajusti el Sistema de Gestió Integrat.

TIBIDABO

A finals de 2018 hi va haver canvi en la persona responsable del Sistema de Gestió.

Alguna de les no conformitats detectades aquest any, pot tenir com a causa aquest canvi organitzatiu.

7. No conformitats

A. TRANSVERSALS A TOTS ELS SISTEMES DE GESTIÓ

Nº	UNITAT	DESCRIPCIÓ DE LA NO CONFORMITAT	Punt de norma
1	B:SM	<p>En relació als objectius estratègics definits pel 2019, no s'evidencia una planificació per a totes les actuacions proposades per a cada objectiu o una traçabilitat als plans de millora definits. Ex:</p> <p>Bicing - objectiu 1, objectiu 2, objectiu 5 de 2019.</p> <p>Tibidabo - no es presenta la planificació dels objectius de 2019 en quant a responsables i terminis previstos per les actuacions definides (plans d'acció).</p> <ul style="list-style-type: none"> - Control de gestió i Pressupostos, els objectius 2 i 3 definits són realment actuacions que pretenen assolir un objectiu més ampli. - Agents Cívics, encara que es descriu el pla d'acció general definit, no s'inclouen les accions específiques a desenvolupar per a l'assoliment de l'objectiu amb responsable i termini per l'execució de les mateixes. - Atenció al Client, accions derivades dels objectius estratègics no inclouen responsable ni termini; al Pla de Marketing encara que inclou termini no s'inclou el responsable de cadascuna de les accions. - Estacions/Zona Bus, accions derivades dels objectius estratègics no inclouen responsable ni termini; al Pla de Marketing encara que inclou termini no s'inclou el responsable de cadascuna de les accions. - Zoo, objectius 2019 	6.2 (ISO 9001 i ISO 14001)
2	CONTROL DE GESTIÓ I PRESSUPOSTOS	En relació al seguiment d'indicadors, no s'evidencia la justificació de l'incompliment de l'indicador '% d'incidències detectades en la imputació comptable de les propostes de compres' de 2018 i/o la traçabilitat al pla d'acció establert.	6.1 (ISO 9001 i ISO 14001)
3	PARK GÜELL	<p>En relació amb Manteniment:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) No es presenta evidència d'alguns manteniments realitzats per empreses externes (climatització). b) En alguns casos l'avaluació de compliment dels requisits realitzada en ECOIURIS no és coherent amb les evidències disponibles (requisits aplicables a instal·lacions contra incendis i a legionel·la que es compleixen marcats en vermell o en taronja). c) No es presenta evidència de compliment del requisit recollit en l'article 6 del Reglament Europeu 517/2014 (Registre d'equips amb gasos fluorats). 	7.1.3 (ISO 9001) (9.1.2) (ISO 14001)
4	TIBIDABO	<p>No s'evidencia l'avaluació de l'eficàcia de les accions previstes pels riscos i oportunitats de 2018.</p> <p>Tanmateix no es presenten els riscos i oportunitats identificats pel 2019, un cop implantades accions del 2018.</p>	6.1 (ISO 9001 i ISO 14001)

Nº	UNITAT	DESCRIPCIÓ DE LA NO CONFORMITAT	Punt de norma
5	TIBIDABO	No s'evidencia l'avaluació de l'eficàcia de les accions formatives del personal, d'acord amb allò establert al procés.	7.2 (ISO 9001 i ISO 14001)
6	TIBIDABO	No es presenta l'informe de revisió per la direcció de 2018.	9.3 (ISO 9001 i ISO 14001)

B. ESPECÍFIQUES D'ISO 9001

Nº	UNITAT	DESCRIPCIÓ de la No conformitat	Punt de norma
7	ANELLA	No es presenta evidència del registre de les accions portades a terme per a la gestió d'alguns objectes perduts, durant l'any 2018 (al llistat de control, consta que estan en Administració alguns objectes que han estat entregats a la Guàrdia Urbana o a punts verds).	8.2 (ISO 9001)
8	GRUES	No s'evidencia les reunions de seguiment/informes mensual de qualitat pel proveïdors de manteniment de vehicles (darrer de març de 2018) i de neteja, en contra del que s'ha definit al procés GR-13 i GR-12.	8.4 (ISO 9001)
9	MÀRQUETING I COMUNICACIÓ	No s'ha pogut evidenciar en tots els casos que es disposi del seguiment i/o tancament dels plans d'acció definits, i de l'avaluació de l'eficàcia d'aquestes accions. Exemples: BSM Saludable i Gestió del canvi vinculat a la Transformació digital	ISO 9001 6.1
10	TIBIDABO	No es presenten els criteris definits per a l'avaluació / selecció / seguiment de l'acompliment / reavaluació de proveïdors externs.	8.4 (ISO 9001)
11	ZOO	A instal·lacions veterinàries es detecta: a) Medicaments caducats sense identificar com a tal. Ex. magatzem medicaments (Equimixin de 2017, depo-progesvera 150 mg obert i usat sense data d'inici d'ús, diazepam sense data de caducitat), maletins anestèsics (fortecortin caducat 2014). b) No acreditació de la veterinària VA com a operadora de la instal·lació de Raigs X. c) Sense evidència dels controls de dosimetria (si hi ha informe de novembre 2018 per part de UTPR ACPR).	8.5 (ISO 9001)

C. ESPECÍFIQUES D'ISO 14001

Nº	UNITAT	DESCRIPCIÓ de la No conformitat	Punt de norma
12	ANELLA	Respecte al compliment de requeriments legals, es detecta: a) S'ha avaluat com no aplicable el requisit de disposar de Fulls de Seguretat de productes químics, quan es detecta, per exemple, hipoclorit sòdic 5% a la sala de Climatització, sense que s'evidenciï que es disposa del Full de Seguretat. b) No es presenta evidència de l'avaluació de compliment del requisit recollit a l'article 6 del Reglament Europeu 517/2014 (Registre d'equips amb gasos fluorats).	9.1.3 (ISO 14001)
13	FÒRUM	Respecte al compliment de requeriments legals, es detecta: S'han avaluat com no aplicables els requisit de disposar de Fulls de Seguretat de productes químics (quan es detecten productes químics, sense que s'evidenciï que es disposa del Full de Seguretat) i de control de fuges de gasos fluorats.	9.1.3 (ISO 14001)

D. ESPECÍFIQUES DE SGE21

Nº	UNITAT	DESCRIPCIÓ de la No conformitat	Punt de norma
14	BON GOVERN	Continua pendent, en contra del que s'estableix al Reglament de la Comissió del Codi Ètic i del propi procés, la presentació de la memòria d'activitat d'integritat de 2018. Prevista per meitat de 2019 (es disposa d'índex de la memòria).	SGE21 6.1.2

DISPOSICIONS FINALS

1. Les observacions i no conformitats han estat aclarides i enteses.
2. L'equip auditor informa que aquesta auditoria s'ha realitzat a través d'un mostreig, per la qual cosa poden existir altres no conformitats no identificades en aquest informe.
3. Les no conformitats poden referir-se a incompliments dels requisits de la norma de referència aplicable, o de qualsevol altre requisit establert en el Sistema de Gestió de l'Organització.

A Barcelona, a 28 de Juny de 2019

El Representant de l'Organització

L'Equip Auditor

8. Annexos

- **Annex I.** Calendari de l'Auditoria interna
- **Annex II.** Llistat de participants
- **Annex III.** Altres troballes d'auditoria

ANNEX I. CALENDARI D'AUDITORIA INTERNA

RESUM

	04-mar	05-mar	06-mar	07-mar	08-mar	
ABA			Anella	Anella	Anella	
	11-mar	12-mar	13-mar	14-mar	15-mar	
OLR					Bon govern	
ABA				Park Güell	Park Güell	
AHR	Màrqueting i comunicació					
	18-mar	19-mar	20-mar	21-mar	22-mar	
OLR	Gestió d'infraestructures tecnològiques	Serveis tècnics i Gestió d'Infraestructures				
ABA			Fòrum	Fòrum		
AHR			Gestió de persones			
	25-mar	26-mar	27-mar	28-mar	29-mar	
OLR	Gestió administrativa	Assessoria jurídica, contractació i compres				
AHR	Agents cívics	CSO				
	Parc Montjuïc	Parc Montjuïc				
	01-abr	02-abr	03-abr	04-abr	05-abr	
OLR	Grues	Grues				
AHR			Estacions / Zona bus	Estacions / Zona bus		
	08-abr	09-abr	10-abr	11-abr	12-abr	
OLR				Estratègia, encàrrecs i R+D+I		
ABA		Aparcaments	Aparcaments			
AHR	Atenció al client					
	15-abr	16-abr	17-abr	18-abr	19-abr	
ABA	Àrea	Àrea				
	22-abr	23-abr	24-abr	25-abr	26-abr	
OLR					RSC	
	29-abr	30-abr	01-may	02-may	03-may	
OLR	ZOO	ZOO		ZOO	ZOO	
	06-may	07-may	08-may	09-may	10-may	11-may
OLR					Tibidabo	Tibidabo

13-may	14-may	15-may	16-may	17-may
OLR	Tibidabo	Direcció General, Sotsdirecció General d'Operacions, Sotsdirecció General Econòmic i Financer	Control de gestió i pressupostos	
03-jun	04-jun	05-jun	06-jun	07-jun
OLR				Bicing

UNITAT	ABAST
Atenció al client	Atenció al client
Assessorament jurídic	Assessorament jurídic
Bon govern	Bon govern
Direcció General, Sotsdirecció General d'Operacions, Sotsdirecció General Econòmic i Financer	Direcció Estratègica Encàrrecs de l'Ajuntament Sostenibilitat Econòmica
Àrea	Àrea
Estacions / Zona bus	Gestió d'estacions d'autobusos i zona bus
Agents cívics	Agents cívics
Parc Montjuïc	Parc Montjuïc
Bicing	Bicing
Centre suport Operacions (CSO)	CSO
Estratègia, Encàrrecs, Recerca, desenvolupament i innovació	Estratègia, Encàrrecs, Recerca, desenvolupament i innovació

UNITAT	ABAST
Assessoria jurídica, Contractació i compres	Gestió de Compres i Contractació
Grues	Grues
Fòrum	Fòrum
RSC	RSC Participació de parts interessades
Zoo	Zoo
Park Güell	Park Güell
Gestió de persones	Gestió del talent Gestió de persones
Aparcaments	Aparcaments
Gestió administrativa	Gestió administrativa
Gestió infraestructures tecnològiques	Gestió infraestructures tecnològiques
Anella	Anella
Tibidabo	Tibidabo
Control de gestió i pressupostos	Control de gestió i pressupostos
Serveis tècnics i Gestió d'Infraestructures	Serveis tècnics i Gestió d'Infraestructures

ANNEX II. LLISTAT DE PARTICIPANTS

AGENTS CÍVICS	<ul style="list-style-type: none"> - Ricard Barrera (Cap d'Unitat) - Lara Gómiz (Encarregada AC)
ATENCIÓ AL CLIENT	<ul style="list-style-type: none"> - Laura Agüero (Directora de Divisió) - Lourdes Ribera (Responsable de processos) - Jordi Haro (Cap d'explotació oficina d'atenció al client) - Oriol Tort (Tècnic d'explotació oficina d'atenció al client) - Raúl Ganzinelli (Cap de desenvolupament d'atenció al client) - Marta Canals (XXX) - Marta Fabre (XXX) - Verónica XXX (Operadora BackOffice) - Arely XXX (Operadora BackOffice) - Alejandro XXX (Operador Call Center)
ANELLA	<ul style="list-style-type: none"> - Carmen Lanuza (Cap d'Unitat) - Gemma Ferrús (Marketing y Comercial) - Teresa Sala (Marketing y Comercial) - Montse Méndez (Operacions) - Blanca Zarcero (Operacions) - Pere Joan (Operacions) - Jordi Vilaró (Manteniment) - Yolanda Sánchez (Administració) - Joaquim Romero (Administració) - Enric XXX (Administració) - Xavier Sardà (Medi Ambient) - Lucas Murias (RSC)
APARCAMENTS	<ul style="list-style-type: none"> - Antoni Roig: Director Divisió - María Román: Técnica Divisió - Jessica Cubero: Técnica de Operacions - Albert Sant: Cap d'Unitat - Yolanda Morata: Cap àrea comercial i màrqueting - Emiliano López: Cap de servei comercial - Rafa García: Cap de Servei - Natxo Vidal: Cap de Servei - Carlos Blanco: Cap de Manteniment - Bárbara: Manteniment - Arnau Tintoré: RSC - Carlos Vázquez: Encarregat - Isabel Galindo: Personal aparcament Plaça Navas - Liliana Figueroa: Personal aparcament Ciutat del Teatre - Wida Cuacker: Personal aparcament Rius
ÀREA	<ul style="list-style-type: none"> - Antoni Roig: Director Divisió - Xavier Castellsagué: Cap Unitat Operativa Estacionament Regulat - Xavier Gutiérrez: Personal Suport Estacionament Regulat - Juan Carpio: Cap Servei Unitat Operativa Estacionament Regulat - Xavier Basart: Cap Servei Unitat Operativa Estacionament Regulat - María Román: Técnica Divisió - Diego Fuentes: Encarregat - Andrei Czech-Bergtholt: Vigilant - Yolanda Morata: Cap àrea comercial i màrqueting - Carlos Blanco: Cap de Manteniment - Bárbara Álvarez: Manteniment - Arnau Tintoré: RSC

ASSESSORAMENT JURÍDIC	<ul style="list-style-type: none"> - Joana López (Directora Assessoria Jurídica) - Ásun Pera (Personal Serveis Jurídics) - Lucas Murias (RSC)
ASSESSORIA JURÍDICA, CONTRACTACIÓ I COMPRES	<ul style="list-style-type: none"> - Mercè Piñol (Directora d'Unitat) - Ariadna Matamoros (Cap d'Àrea) - Rubén Guimerà (Cap d'Àrea) - Cristina Sánchez (Cap d'Unitat) - Carmen Sanz (Cap d'Àrea)
BICING	<ul style="list-style-type: none"> - Redha Zetchi (Cap d'Unitat) - Gabi Pérez (Coordinador) - Mònica Martí (Comercial Marketing)
BON GOVERN	<ul style="list-style-type: none"> - Miquel Trepà (RSC) - Arnau Tintoré (Estratègia)
CONTROL DE GESTIÓ I PRESSUPOSTOS	<ul style="list-style-type: none"> - Laura Vegas (Cap d'Unitat de Control de Gestió i Pressupost) - Juan Antonio Martínez (Cap d'Àrea de Control de Gestió)
CSO	<ul style="list-style-type: none"> - Joan Català - Raúl López - Enrique Lamas
DIRECCIÓ GENERAL SOTSDIRECCIÓ GENERAL D'OPERACIONS SOTSDIRECCIÓ GENERAL ECONÒMIC I FINANCER	<ul style="list-style-type: none"> - Marta Labata (Direcció General) - Asun XXXXXX (Subdirecció General Financera) - Anna Xicoy (Subdirecció General d'Operacions) - Míriam Plaza (Cap d'Unitat de Planificació Estratègica, Recerca i Innovació)
ESTACIONS / ZONA BUS	<ul style="list-style-type: none"> - Faustino Corchero (Cap d'Unitat) - Daniel Gil (Cap Servei) - Joan Piqué (Encarregat Plataforma Logística) - Domingo Díaz (Encarregat Zona Bus) - Enrique Maestre (Encarregat Estació) - Toni Ortiz (Encarregat Estació) - Neus Fernández (Operador Torre Control Estació BCN Nord) - Dolors Ros (Administració) - Pilar Peinador - Carlos Blanco - Alba Feria - Albert XXX (Operari PL)
ESTRATÈGIA, ENCARRECS I R+D+I	<ul style="list-style-type: none"> - Míriam Plaza (Cap d'Unitat) - Arnau Tintoré (Planificació Estratègica, Gestió Integrada i Projectes) - Lucas Murias (Planificació Estratègica, Gestió Integrada i Projectes) - Marta Armenteros (Planificació Estratègica, Gestió Integrada i Projectes) - Adriana xxxx (Cap d'Unitat de Projectes i Estudis) - Carla Alvarez (Responsable Estudis) - Marc Benabarre (Responsable Informes) - Marta Auguets (Responsable Projectes)
FORUM	<ul style="list-style-type: none"> - Carmen Lanuza: Directora de Divisió Anella Fòrum - Gemma Ferrús: Cap de Unitat de Marketing, Comercial i Atenció al Client - María Florensa: Cap d'Àrea de Marketing, Comercial i Atenció al Client - Begoña Romero: Cap d'operacions - Ana María Orozco: Personal Operacions

	<ul style="list-style-type: none"> - Jordi Vilaró: Cap d'Àrea Manteniment - Yolanda Sánchez: Cap d'Unitat Administració - Xavier Sardà: Medi Ambient - Lucas Murias: Planificació Estratègica - Javier Carriba: Manteniment. - José Ramón XXX: Encarregat - Paco XXX: Operari Manteniment COMSA
GESTIÓ ADMINISTRATIVA	<ul style="list-style-type: none"> - Gabriel López (Cap d'Unitat) - Paco Pérez (Control del frau) - Pilar Soler (Control sinistres) - Esther González (Facturació clients) - Marc Tormo (Facturació proveïdors) - Enric Boadella (Recaptació) - Pilar Egea (Serveis Generals) - Josep Meseguer (Tresoreria i Gestió de comptes bancaris)
GESTIÓ DE PERSONES	<ul style="list-style-type: none"> - Maria Lluïsa Clarés (Cap d'Unitat) - Yolanda Llaona (xxx) - Anna Maria Martínez (xxx) - Antonio Ontiveros (xxx) - Vicky Álvarez (xxx) - Ágata Molina (xxx) - Juan Carlos Castaño (XXX)
GESTIÓ INFRAESTRUCTURES TECNOLÒGIQUES	<ul style="list-style-type: none"> - Artur Frigola (Director Corporatiu Sistemes d'Informació, Comunicacions i Estratègia Digital) - Ignasi Pérez (Cap Àrea Arquitectura i Sistemes) - Domingo Gómez (Cap Àrea Desenvolupament, Unitat Corporativa d'Operacions TIC) - Pedro Seguí (Cap Àrea Corporativa Base de Dades Seguretat i Comunicacions) - Miguel Ángel Tevar (Cap Unitat Corporativa d'Operacions TIC)
GRUES	<ul style="list-style-type: none"> - Josep Maria Deulofeu (Cap Divisió Transports) - Víctor Jodar (Cap Unitat de Grues) - Lluís Planas (Responsable personal) - Sandra Aparicio (At. públic dipòsit Badajoz) - Carlos Blanco (Manteniment) - Bárbara XXX (Manteniment) - Raúl López (Responsable CSO) - Pablo XXX (Coordinador) - Vicente Pérez (Gestió Abandonaments dipòsit Badajoz) - José Pérez (conductor grua) - Iván López (operari grua)
MÀRQUETING I COMUNICACIÓ	<ul style="list-style-type: none"> - Rosa Ortiz – Direcció Màrqueting i comunicació - Álvaro López – Coneixement de client - Mayra Nieto – Màrqueting - Enric Domingo – Comunicació interna / externa i RP - Marta Armenteros – Planificació Estratègica, Gestió Integrada i Projectes
PARC MONTJUÏC	<ul style="list-style-type: none"> - Ricard Barrera (Cap d'Unitat) - Xavier Sardà (RSC Ma) - Consuelo García (Coordinadora) - Laia Serrano (Coordinadora) - Oscar Marcos (xxx)
PARK GÜELL	<ul style="list-style-type: none"> - Ricard Barrera: Cap d'Unitat - Elvira Eguizabal: Cap de l'àrea de màrqueting, comercial i atenció al client

	<ul style="list-style-type: none"> - Francesc Carulla: Cap d'Administració - Marcel Coupin: Cap de Servei - Dani Monte: Cap de Servei - Oriol Capdevila: xxx - Ricard XXX:xxx - Óscar Marcos: Cap de Manteniment - Arnau Tintoré: RSC - Xavier Sardà: Medi Ambient
RSC i PARTICIPACIÓ DE PARTS INTERESSADES	<ul style="list-style-type: none"> - Meritxell Porcar (RSC) - Raquel Hernández (RSC) - Xavier Sardà (MA) - Raúl Adan (PRL) - Juan Carlos Castaño (PRL)
SERVEIS TÈCNICS I GESTIÓ D'INFRAESTRUCTURES	<ul style="list-style-type: none"> - Antón Montull (Director Unitat) - Mireia Coma (Cap de Projectes) - Xavier Pascual (Cap d'obres i construccions) - Anna Eliecs (Cap d'obres i construccions – instal·lacions) - Roser Valverde (Cap de projectes i instal·lacions) - Josep M^a Gaudes (Cap de manteniment)
TIBIDABO	<ul style="list-style-type: none"> - Rosa Ortiz (Directora Executiva) - Gema Dasca (Cap d'Unitat RRHH) - Adrià Hernández (RRHH i Qualitat i Medi Ambient) - Jaume Caballeria (RRHH) - Sergi Vidal (Cap d'Unitat Administració i Finances) - Noemí Bellmonte (Cap d'Unitat Marketing, Comercial i Atenció al Client) - Joan Manel Esquius (Cap d'Unitat de Manteniment) - Javi Almendros (Manteniment) - Bruno Querol (Cap d'Unitat Operacions) - David Pons (Operacions) - Sheila Polo (Supervisora Mini Parc Florida) - Albert Río (Supervisor) - Marc Caures (Operador Carroussel) - Albert Pastó (Operador Dididavo) - Elia Turón (Supervisora Diavolo) - Alex xxx (Operador Diavolo) - Marta Ramos (Supervisora Tibidolç) - Ana Maria López (Supervisora Bar Piratta) - Marc Parra (Supervisor Bar Estación)
ZOO	<ul style="list-style-type: none"> - Antoni Alarcón (Director Divisió Zoo de Barcelona) - Pep Hurtado (Cap d' Unitat Àrea Estratègica) - Anna Pérez (Personal Àrea Administració Zoo de Barcelona) - Arnau Tintoré (Personal Planificació Estratègica, Gestió Integrada i Projectes) - Maria Jose Virgos (Personal Àrea Comunicació i Màrqueting Zoo) - Marta Laparra (Personal Àrea Comunicació i Màrqueting Zoo) - Juli Mauri (Cap d' Unitat de Sostenibilitat) - Josep M^a Alonso (Cap de Recerca i Conservació Zoo) - Gemma Sauvalle (Personal Recerca i Conservació Zoo) - Joaquim Lacueva (Cap Conservació General Zoo de Barcelona) - Óscar Pérez (Encarregat Logística Zoo de Barcelona) - Isabel Martínez (Cap Àrea d'Educació) - Esther Balaña (Coordinadora d' Educació Zoo) - Gemma Morató (Personal Operatiu d'Educació) - Jorge Cerón (Cap Àrea Manteniment Zoo)

	<ul style="list-style-type: none">- Héctor López (Personal Àrea Manteniment Zoo)- Jordi Indiano (Cap Unitat d'Atenció al Visitant Zoo)- Nuria Marques (Personal Operatiu d'Atenció al Visitant)- Nuria Valdivieso (Cap Àrea d'Atenció al Visitant)- Carles Pérez (Cap Àrea d'Atenció al Visitant)- Vanessa Almagro (Veterinària)
--	---

ANNEX III. ALTRES TROBALLE D'AUDITORIA INTERNA

Punts forts:

Nº	UNITAT	DESCRIPCIÓ
1	AGENTS CÍVICS	Integració del personal dels Agents Cívics i els Inspectors del Parc de Montjuic, fent que el personal del que es disposa sigui polivalent en ambdues unitats.
2	AGENTS CÍVICS	Horari i assignació de zones totalment rotatiu, l'assignació de les zones es realitza diàriament, per tant, el personal no es "vicia" o "cansa" de treballar sempre a la mateixa zona. (excepte els de Parc Montjuïc que canvien cada 4 mesos)
3	AGENTS CÍVICS	Futura implantació (durant 2019) d'una eina per a la gestió de calendari de la plantilla, VisualPlan
4	AGENTS CÍVICS	BBDD que permet tenir enregistrar totes les actuacions demandades als AC més enllà del registre del que són purament incidències i donar visibilitat a altres feines que realitzen.
5	AGENTS CÍVICS	Brifing diari, per a informar als treballadors i que estiguin al dia de la casuística de les diferents zones d'actuació
6	AGENTS CÍVICS	Participació d'alguns treballadors a les reunions periòdiques i seguiment amb la GU, per a donar visibilitat a la seva feina i enfortir el sentiment de pertinença.
7	AGENTS CÍVICS	Mystery del servei externalitzat per a verificar que es realitza el servei segons el protocol acordat, aquesta activitat es desenvolupa pel CSO
8	ANELLA	Aplicació EVENTBOOKING per la gestió dels esdeveniments.
9	ANELLA	Informes mensuals de seguiment de NETEJA i MANTENIMENT
10	ANELLA	Seguiment de l'activitat de Màrqueting
11	ANELLA	Document minut a minut en esdeveniments
12	ANELLA	Informes de tancament, seguretat, econòmic... per al seguiment d'esdeveniments.
13	APARCAMENTS	Seguiment de "subindicadors" de comercialització i facturació (Power BI) per pàrquing i presa d'accions (encara que l'indicador "general" estigui en verd).
14	APARCAMENTS	Seguiment de nous projectes i activitats a través dels "inventaris".
15	APARCAMENTS	Gestió del "complet"
16	APARCAMENTS	Foment de la generació d'idees de millora per part del personal operatiu.
17	ÀREA	Les mesures preses en la gestió operativa del personal per a facilitar la conciliació.
18	ÀREA	Digitalització del treball del vigilant (PDA amb tota la informació disponible) i ús de grups de whatsapp com a via ràpida de comunicació.
19	ÀREA	Comitè de rutes: Reunions mensuals amb encarregats per a seguiments d'indicadors
20	ASSESSORAMEN T JURÍDIC	Rigorositat en la gestió administrativa de l'activitat per par de la Unitat.
21	ASSESSORAMEN T JURÍDIC	Revisió realitzada als processos i indicadors de cara al 2019, ajustant-los a la realitat de la Unitat

Nº	UNITAT	DESCRIPCIÓ
22	ASSESSORIA JURÍDICA, CONTRACTACIÓ I COMPRES	Canvi organitzatiu de la unitat enfocat a l'escolta activa del seus clients, amb estudi previ de dedicacions del personal per re assignar referents a cada Unitat.
23	ASSESSORIA JURÍDICA, CONTRACTACIÓ I COMPRES	Treballant models (plantilles) en funció del tipus de petició de servei assessorament jurídic sol·licitat.
24	ASSESSORIA JURÍDICA, CONTRACTACIÓ I COMPRES	Previsió de canvis en els indicadors 2019 per ajustar-los a la realitat de la unitat.
25	ASSESSORIA JURÍDICA, CONTRACTACIÓ I COMPRES	Detall de tasques i traçabilitat de la Plataforma PLYCA per als contractes menors. Pendent d'integració amb FÈNIX i ampliació amb les licitacions.
26	ATENCIÓ AL CLIENT	Personal totalment multidisciplinar, tots els operadors passen per tots tres serveis en la seva jornada, fet que permet reorganització de tasques més fàcilment segons necessitats.
27	ATENCIÓ AL CLIENT	Integració de les plataformes de les diverses unitats sobre les que es fa suport en un escriptori únic, actualment s'inclouen uns 35 diferents entre App's, portals web, entre d'altres.
28	ATENCIÓ AL CLIENT	En procés de treball sobre un pla acció per unificar el tracte al client de les diferents unitats: que inclou la definició d'un llibre d'estil comú, píndoles formatives i de comunicació.
29	ATENCIÓ AL CLIENT	Posada en marxa d'un Registre de vehicles VMP (Vehicle de Mobilitat Personal), amb una base de dades compartida amb Guardia Urbana i l'Ajuntament, amb uns 3.000 vehicles registrats. Metodologia compartida amb la DGT.
30	ATENCIÓ AL CLIENT	Alta protocolarització de les tasques i disseny de respostes estandarditzades segons tipus/tema.
31	ATENCIÓ AL CLIENT	Implantació de controls de qualitat interns i externs: supervisió d'algunes trucades internes de temàtica crítica, control de qualitat sobre el Call Center extern i, auditoria externa prevista tant per al Call Center intern com l'extern.
32	BICING	Seguiment i planificació de la posta en marxa del Nou Bicing, en termini i resultats.
33	BICING	Durant la posta en marxa del Nou Bicing, canvi promig de 8 estacions al dia.
34	BICING	S'han establert pel 2019 plans d'acció de millora per a riscos avaluats com a mig i baix.
35	BICING	Informe mensual de seguiment de sancions d'usuaris del BICING amb jurídic. Volum petit en relació al nombre total d'usuaris.
36	BON GOVERN	En procés de cerca d'un aplicatiu per a l'encryptació d'informació.
37	BON GOVERN	Descripció de la informació a recollir al PIA, catàleg de mesures de seguretat RGPD a sol·licitar a contractació.

Nº	UNITAT	DESCRIPCIÓ
38	CONTROL DE GESTIÓ I PRESSUPOSTOS	Inclusos indicadors a les seves fitxes de procés. Encara que aquesta sistemàtica obliga a l'organització a fer un repàs del procés anualment, tant des d'un punt de vista de la operativa com d'anàlisi de l'indicador que es fa servir.
39	CONTROL DE GESTIÓ I PRESSUPOSTOS	Definició de l'eficàcia dels riscos 2019 amb indicadors de procés.
40	CSO	Formació als diferents operadors (tant per a noves incorporacions com per a plantilla fixa / amb antiguitat a la unitat) per a que siguin polivalents i que així tots puguin donar suport a totes les àrees sobre les que s'hi treballa, per a fer suplències i torns rotatius.
41	CSO	Suport administratiu a altres àrees per a temes de gestió de personal IT i d'altres, quan no hi ha personal "responsable operatiu": fora d'horari d'oficina (a partir de les 17-18h), torns de nit, caps de setmana i festius, entre d'altres.
42	CSO	Buscant altres ens / activitats a les que fer suport per a no dependre "d'un sol client" i diversificar
43	DIRECCIÓ GENERAL, SOTSDIRECCIÓ GENERAL D'OPERACIONS, SOTSDIRECCIÓ GENERAL ECONÒMIC I FINANCER	Estratègia de sistema de gestió basada en l'escolta activa de les seves parts interessades.
44	DIRECCIÓ GENERAL, SOTSDIRECCIÓ GENERAL D'OPERACIONS, SOTSDIRECCIÓ GENERAL ECONÒMIC I FINANCER	Projecte de Direcció per valors implantat a l'organització.
45	ESTACIONS / ZONA BUS	Projecte en curs per a la millora de la il·luminació de les andanes, incloent el canvi a làmpades LED i eliminació de punts de llum que no s'utilitzen.
46	ESTACIONS / ZONA BUS	Canvi del sistema de videovigilància en l'estació amb alarmes automàtiques per reconeixement d'imatges (grups de persones, objectes immòbils, etc.)
47	ESTACIONS / ZONA BUS	Centralització del bolcat de dades de les reserves d'aparcament (Park Güell, Ciutat Vella, Font Màgica, etc.) en una única base de dades.
48	ESTACIONS / ZONA BUS	Alta automatització de tasques a través de la utilització de plataformes com IDBus, APP Zona Bus, Fènix, etc.
49	ESTRATÈGIA, ENCARRECS I R+D+I	Volum i magnitud de projectes gestionats per la Unitat.

Nº	UNITAT	DESCRIPCIÓ
50	ESTRATÈGIA, ENCARRECS I R+D+I	Elevat percentatge de compliment d'objectius globals i específics de 2018. Detall en la descripció d'objectius i criteris de mesura definits pels de 2019.
51	ESTRATÈGIA, ENCARRECS I R+D+I	En l'elaboració d'Estudis, estructura de la informació per districtes per tal de recopilar informació històrica disponible a l'organització.
52	ESTRATÈGIA, ENCARRECS I R+D+I	Sistematització de full Excel per fer estudis tipus d'oferta-demanda d'Àrea i Aparcaments.
53	ESTRATÈGIA, ENCARRECS I R+D+I	Estructuració del funcionament dels informes recurrents (fitxa de funcionament, manuals de treballs, arxiu definitiu, etc.).
54	ESTRATÈGIA, ENCARRECS I R+D+I	Acompanyament en la definició, seguiment i tancament dels projectes. Fitxa de projecte. Identificació de riscos en la definició dels projectes
55	FÒRUM	L'avaluació dels aspectes relacionats amb esdeveniments i les auditories ambientals.
56	FÒRUM	Planificació i seguiment de l'activitat de Marketing
57	GESTIÓ ADMINISTRATIVA	Revisió d'indicadors prevista pel 2019 en relació als resultats i millores identificades dels relatius al 2018.
58	GESTIÓ ADMINISTRATIVA	Termini de pagament a proveïdors.
59	GESTIÓ ADMINISTRATIVA	Gestió de sinistres i el seu seguiment
60	GESTIÓ INFRAESTRUCTURES TECNOLÒGIQUES	Proposta de redefinició dels indicadors de procés de cara al 2019 a millorar l'eficiència dels processos
61	GESTIÓ DE PERSONES	Creació dels "Circuits del Talent" Està creat per a les Unitats d'Atenció al client i a Parc Güell, per cobrir baixes i temporalitats, en fase de desenvolupament pel Centre de Suport d'Operacions.
62	GESTIÓ DE PERSONES	Implantació d'un Pla de conciliació: flexibilitat jornada 2 dies/mes, flexibilitat horari entrada/sortida per a personal d'oficines, inclòs en el conveni col·lectiu; permisos remunerats, excedències, etc.
63	GESTIÓ DE PERSONES	Reunions de comitè de PRL mensuals, amb una freqüència superior a la marcada per la llei
64	GESTIÓ DE PERSONES	Realització de FG amb personal de les diferents UC/UN de forma prèvia al llançament de l'enquesta, fet que permet un anàlisi qualitatiu i també ajuda al disseny de les preguntes a incloure en l'enquesta de clima/valors.

Nº	UNITAT	DESCRIPCIÓ
65	GESTIÓ DE PERSONES	Conveni amb TEVEX/ASISA que permet avançar proves relacionades amb Baixes IT.
66	GESTIÓ DE PERSONES	Establiment d'un pla d'Empresa Saludable, amb objectiu de futura certificació. Es va aprovar a finals de 2018, s'han fet accions de formació i comunicació segons activitat de negoci / persones, resta el desenvolupament i implantació del pla d'acció, previst per al 2019.
67	GESTIÓ DE PERSONES	Línia estratègica transformació digital: implantació i desenvolupament de noves eines/plataformes com la nova intranet i el nou campus de formació online, l'IsoTools, entre d'altres.
68	GESTIÓ DE PERSONES	Per a la realització de l'avaluació del personal, s'ha elaborat un checklist com a guia per a que els managers realitzin les entrevistes amb el personal, i que així hi hagi un criteri més homogeni i objectiu
69	GESTIÓ DE PERSONES	S'ha automatitzat la visualització i anàlisi de dades del quadre de comandament
70	GRUES	Informe de la UB sobre l'evolució de la indisciplina d'estacionament a Barcelona. Evolució d'índex d'il·legalitat. Històric des de 1997.
71	GRUES	Inici del seguiment del quadre de comandament d'indicadors operatius amb PowerBI. En procés de revisió la captació de dades.
72	GRUES	Inici de reports periòdics de CSO de mostres tant en relació als serveis no autoritzats per GU i que serien subjectes de retirada segons criteris establerts, així com de peticions de servei que han estat comunicades incorrectament per part dels equips de grua.
73	GRUES	Oportunitat identificada per 2019 a iniciativa de la Guardia Urbana – autorització de serveis per personal nomenat del CSO. Podria arribar a millorar alguns dels indicadors ara establerts.
74	GRUES	Gestió del coneixement del personal operatiu a través de la intranet, aplicatiu específic i reunió setmanal amb els operaris.
75	GRUES	Informació relativa a taxes/triangles retirada de vehicles en diferents idiomes
76	MÀRQUETING I COMUNICACIÓ	Reestructuració de departament i reestructuració dels processos durant la segona meitat del 2018, gran esforç en la definició de metodologies i el desplegament dels plans d'acció.
77	MÀRQUETING I COMUNICACIÓ	Participació transversal en la definició de missió, valors, línies estratègiques, DAFO, etc. amb personal de totes les unitats corporatives i de negoci.
78	MÀRQUETING I COMUNICACIÓ	Unificació i centralització dels plans de màrqueting específics i comunicació amb les Unitats Corporatives i les Unitats de Negoci, alineats amb el pla estratègic
79	MÀRQUETING I COMUNICACIÓ	Augment significatiu dels esforços en el coneixement del client i altres parts interessades, també en la recopilació, disponibilitat i anàlisi de la informació
80	MÀRQUETING I COMUNICACIÓ	Noves eines implementades o millores sobre les existents: ISO Tools, Intranet, CREA, CRM
81	PARC DE MONTJUÏC	Agilitat en l'avaluació d'aspectes ambientals ja que es troba automatitzada en IsoTools.
82	PARC DE MONTJUÏC	Realitzacions d'estudis de mercat de temàtica diversa per a augmentar la rendibilitat d'espais i instal·lacions.

Nº	UNITAT	DESCRIPCIÓ
83	PARC DE MONTJUÏC	Alta disponibilitat de dades de les incidències a la plataforma KRAMA, que permet una anàlisi exhaustiva. A més d'aquesta BBDD es fa un control i seguiment continuat, amb estat de les incidències, termini de tancament, entre d'altres.
84	PARK GÜELL	Gestió d'aforaments
85	PARK GÜELL	Utilització del Power BI per a la planificació dels aprovisionaments.
86	PARK GÜELL	Gestió operativa del personal (autogestió, polivalència)
87	PARK GÜELL	Seguiment d'ocupació de les visites guiades
88	PARK GÜELL	Desenvolupament d'aplicacions o bases de dades pròpies (per exemple: gestió de carnets).
89	RSC	Generació dels informes 'Mapa de calor' derivats de les matrius resultants de les avaluacions de les parts interessades/anàlisi de materialitat.
90	RSC	Treballada la memòria de sostenibilitat amb els ODS (relació ODS i Estratègia B:SM).
91	RSC	Millora en el registre de seguiment d'avaluació de compliment de requeriments legals.
92	RSC	Quantitats estimades de residus a les unitats gestionades a través d'ISO Tools.
93	RSC	Procés nou de reutilització definit durant el 2018 (instrucció específica, verificació dels projectes on es pot fer reutilització). Resultats obtinguts: 66 entitats beneficiades, uns 100.000€ no llençats, 3.100 unitats de residus no gestionats com a tal, uns 10.000€ estalviats de la gestió de residus. Treballant tema reutilització l'any 2019.
94	RSC	Creats Comitès Autoprotecció de tots els centres que tenen PAU, per fer seguiments dels aspectes a millorar identificats al PAU.
95	SERVEIS TÈCNICS I GESTIÓ D'INFRAESTRUCTURES	Canvi organitzatiu enfocat a donar resposta a l'escolta activa de client, buscant un referent únic per a cada Unitat. Es fa un canvi cultural de 'fer projectes i obres' a gestionar-los.
96	SERVEIS TÈCNICS I GESTIÓ D'INFRAESTRUCTURES	Detall del contingut del Project Charter per a projectes d'inversions
97	SERVEIS TÈCNICS I GESTIÓ D'INFRAESTRUCTURES	En procés de descripció les instruccions/protocols de detall d'execució de les obres. Documentació tipus en desenvolupament: actes específiques amb semàfor, control de qualitat, seguretat i salut, etc
98	SERVEIS TÈCNICS I GESTIÓ D'INFRAESTRUCTURES	Acta de finalització en temps i forma del constructor
99	SERVEIS TÈCNICS I GESTIÓ D'INFRAESTRUCTURES	Tancament del projecte global des d'un punt de vista de gestió

Nº	UNITAT	DESCRIPCIÓ
100	TIBIDABO	Premis al millor suggeriment de proveïdor.
101	TIBIDABO	Eina KVP de gestió de personal (calendari laboral, control). Trasllat previst per a la resta de l'organització B:SM.
102	TIBIDABO	Llançament del Protocol de gestió de conflictes i difusió i formació per a tot el personal.
103	TIBIDABO	Pla d'acollida pels treballadors de l'estiu, amb formació amb campus virtual i documentació necessària. Anàlisis estadístiques dels qüestionaris de sortida.
104	TIBIDABO	Sistemes de motivació del personal d'atraccions (Sols i Pums).
105	TIBIDABO	Treballats el Mapa d'experiència del client i del treballador. En el cas del mapa d'experiència del treballador, aquest recull expectatives, emocions dels treballadors, oportunitats, valoració de les expectatives.
106	TIBIDABO	Estudis organitzatius realitzats/previstos a diferents Departaments de l'organització: Màrqueting, Operacions, Manteniment. Generen nous referents en matèria de seguiment de l'activitat de cada àrea (reunions periòdiques internes) així com millor comunicacions transversals entre Departaments.
107	TIBIDABO	Anàlisi detallat de reclamacions/suggeriments de 2018. Increment de felicitacions respecte 2017.
108	TIBIDABO	Posta en marxa del CSO i definició posterior de nous indicadors de procés/activitat que s'estan acabant de perfilar.
109	TIBIDABO	Projecte per fer més eficients la operativa amb ajustos d'horaris d'apertura d'atraccions/personal sense que afecti a l'ISC. Optimització de recursos.
110	TIBIDABO	Control de referència de les cues d'atraccions, amb patrons de referència propis a través fotografies i temps estimats calculats
111	ZOO	El repte i l'esforç a nivell humà i de recursos econòmics que suposa el nou model del Zoo de Barcelona aprovat al maig 2019.
112	ZOO	Pressupost aprovat per fer millores a les instal·lacions del Zoo durant 2019.
113	ZOO	Canvi en les formes de mesurar alguns indicadors, amb la informació del històric. Per ex. Jardineria
114	ZOO	Nova instal·lació de la sabana-Sahel, pendent de trasllat dels lleons.
115	ZOO	Pla de restauració en marxa.
116	ZOO	Pla de Sostenibilitat del Zoo en discussió, en relació al Nou Model de Zoo. Previst tancament estiu 2019. Oberta MC-ZO-19.021.
117	ZOO	Organització de la Nit de la biodiversitat al 2019, per fer visibles els projectes de recerca i conservació in situ que es fan
118	ZOO	Previst creació de productes propis del Zoo enfocats a educació/sensibilització, de venda a les botigues.
119	ZOO	Pla de contingència davant la davallada de Socis al ZooClub durant el primer trimestre de 2018 i recuperació dels mateixos durant l'any.

Nº	UNITAT	DESCRIPCIÓ
120	ZOO	Detall del pla de màrqueting i comunicacions de 2019 (elaborat novembre 2018). Inclou pla de contingència en cas de volum de vendes baix, per sota de pressupost.
121	ZOO	Increment de millores identificades del SG (per ex. les derivades de l'escolta activa). Canvi significatiu en la gestió d'aquestes millores i la traçabilitat associada.
122	ZOO	En relació al GMAO: possibilitat d'accés a Rosmimam per part de diversos Departaments del Zoo per fer al·legacions a les planificacions setmanals previstes; distribució de cada instal·lació recollida al GMAO i la seva associació a un codi QR, en molt casos, per millorar l'accés a la informació tècnica dels equips.
123	ZOO	Actuació realitzada amb el consum d'aigua, a través de detecció de fuites amb heli, que ha portat reduccions de consum d'un 40% i l'estalvi econòmic significatiu associat.
124	ZOO	Increment dels comptadors parcials de consum energètic/aigua/gas, de forma que es podrà analitzar millor la informació per tal d'actuar sobre els consums significatius d'energia.
125	ZOO	Un 37% de les espècies d'animals del Zoo formen part de programes europeus de conservació.
126	ZOO	Coordinació de projectes europeus des del Zoo
127	ZOO	Sistemàtica relativa a l'enriquiment (tot i que no existeix per a tots el casos): fitxes de propostes d'enriquiment, calendaris d'enriquiment i valoració del mateix.
128	ZOO	Innovació en quant a la definició de Scoring System dels projectes de recerca i conservació. Matriu de criteris en procés de definició amb factors de ponderació.
129	ZOO	Les bases de beques ja inclouen el contingut del que ha de ser la memòria final amb informació dels indicadors de progrés del projecte i lliurables.
130	ZOO	Feina iniciada per posar en valor de l'estratègia i valors del Zoo, a través de la recollida de sol·licitud de projectes propis i participació en diverses iniciatives.
131	ZOO	Activitat iniciada 2018-2019 amb escoles per a persones amb necessitats educatives especials, activitats inclusives.

Oportunitats de millora:

Nº	UNITAT	DESCRIPCIÓ
1	ANELLA	Indicar amb més claredat als promotors el termini de resposta a l'email en el que se'ls envia la Fitxa d'Inici de Producció
2	ANELLA	Millorar l'Excel de seguiment d'esdeveniments utilitzada pel càlcul d'alguns indicadors, indicant la data d'enviament de la Fitxa d'Inici de Producció o un "no aplica" quan l'esdeveniment sigui propi, per exemple.
3	ANELLA	En ECOIURIS, planificar amb més temps els avisos d'alguns tràmits (per exemple: renovació de l'Auditoria Energètica).
4	ANELLA	Intentar buscar un indicador relativitzat per el control de consums (definir una "Unitat de producció", comparar esdeveniments semblants al llarg dels anys ...).
5	ANELLA	Recuperar algunes instruccions definides al Sistema de Qualitat, abans de l'adaptació (per exemple: tiqueting, objectes perduts).
6	ANELLA	Cicle de vida: tenir en compte els aspectes pels quals es té influència des de la fase analitzada, inclosos els d'emergència (per exemple: des del PROCÉS AN-05 Definició del Servei es pot influir en els aspectes ambientals derivats dels esdeveniments).
7	ANELLA	Establir algun sistema per assegurar que no es superen les quantitats de productes químics que implicarien la consideració com APQ.
8	APARCAMENTS	Documentar els criteris mínims per al tractament d'objectes perduts (actuació en cas de trobar-se documentació identificativa o targetes / objectes de valor / altre tipus d'objectes, temps de conservació i disposició dels objectes...).
9	APARCAMENTS	Relacionar sempre els objectius amb resultats mesurables, que no estiguin només basats en el % d'implantació de les accions.
10	APARCAMENTS	Mesurament de la fidelització a través de les dades de matrícules.
11	ÀREA	Continuar treballant en la simplificació de processos, ja que alguns d'ells podrien ser activitats que formin part d'altres processos: ER_08 Informació continuada del servei , ER_14 Inventaris
12	ÀREA	Després de l'eliminació del procés "Manteniment de parquímetres, apps i pda", seria convenient indicar en els processos de Manteniment (ER-11 A/B/C/D) una referència al fet que el manteniment de les Apps i les PDAs és gestionat a través dels processos d'una altra unitat.
13	ÀREA	Seria convenient revisar la redacció d'alguns processos quant al contingut dels quadres dels diagrames de flux, per a mantenir el mateix criteri en tots ells (per exemple, en el Procés ER-14 Inventaris, revisar responsabilitats ja que en alguns casos, no és l'encarregat/vigilant/usuari PDA... el que notifica, sinó el Cap de Servei o Sistemes, en el procés ER_08 Informació continuada del servei, en lloc d'aparèixer els responsables en el quadre blau, apareixen els destinataris).
14	ASSESSORAMEN T JURÍDIC	Valorar la possibilitat de fer servir l'eina Footprints per disposar d'un registre de la relació d'informes sol·licitats i gestionats per la unitat, amb els avantatges i inconvenients que pot suposar.

Nº	UNITAT	DESCRIPCIÓ
15	ASSESSORAMENT JURÍDIC	Re avaluar els riscos de cara al 2019, quan s'han implantat actuacions associades durant el 2018. L'impacte del risc/oportunitat pot haver-se modificat (ex. assessorament contenciós)
16	ASSESSORIA JURÍDICA, CONTRACTACIÓ I COMPRES	Portar un control formalitzat de les contractacions transversals, és a dir, tot el treball previ a la publicació d'una licitació. Això permetrà identificar millores identificades a tot el procés de forma transversal així com identificar els recursos reals necessaris per desenvolupar les tasques
17	ASSESSORIA JURÍDICA, CONTRACTACIÓ I COMPRES	Potenciar la contractació pública innovadora i criteris de sostenibilitat ens els plecs de contractació, seguint les directrius de l'Ajuntament de Barcelona
18	ASSESSORIA JURÍDICA, CONTRACTACIÓ I COMPRES	Formalització de la sistemàtica de retroalimentació del client intern: reunions periòdiques amb les Unitats, necessitats i expectatives, acords i millores proposades
19	ATENCIÓ AL CLIENT	Respecte a alguns diagrames de flux, seria convenient actualitzar la informació que contenen per assegurar que reflecteix l'actualitat de l'organització. Per exemple, s'ha evidenciat que al GR_14B es fa menció de "Centre de control" quan en l'actualitat és el CSO (Centre de Suport d'Operacions) i també incloure al mateix la interrelació amb Atenció al client, que actualment no es contempla.
20	ATENCIÓ AL CLIENT	En la definició de l'indicador associat al procés de millora continua, es podria considerar mesurar la relació d'accions de millora (comportament preventiu de l'organització) respecte les accions correctives (comportament reactiu).
21	BON GOVERN	Donats els resultats de l'informe de seguiment de transparència del Síndic, planificar com donar resposta a les millores proposades internament (responsables, terminis). Fer servir l'eina de millora ISOTools.
22	BON GOVERN	Disposar d'un canal únic, informatitzat, per a la gestió de peticions d'accés.
23	BICING	Valorar adaptar els processos BC-06 Supervisió processos adjudicatari i BC-07B Informació i consulta, d'acord amb el seguiment que es prevegi de l'activitat un cop incorporada la gestió d'Atenció al Client (auditories al call center, informació, etc.).
24	BICING	Incloure a les reunions de seguiment del Pla de Marketing la justificació de la no realització d'actuacions previstes a inicis d'any dintre del propi Pla.
25	CONTROL DE GESTIÓ I PRESSUPOSTOS	Analitzar més en detall si tots els processos establerts son realment processos o son activitats significatives d'altres processos més amplis.
26	CSO	Revisar la documentació per a l'actualització de menció, CCM a CSO i assegurar que s'adeqüi a la realitat de l'organització i que inclogui la casuística dels nous serveis de suport.
27	CSO	Hi ha protocols descrits per a l'actuació en la majoria dels casos, encara que per l'alta diversitat de tasques i l'aparició de noves, potser hi ha alguns que es necessitarien però no es troben descrits/identificats.
28	ESTACIONS / ZONA BUS	A la taula de Millora continua i propostes de negoci, considerar incloure l'origen de la proposta, per petició de l'Ajuntament o proposta interna de B:SM. Estudiar també si cal incloure el responsable de les accions a implementar.

Nº	UNITAT	DESCRIPCIÓ
29	ESTACIONS / ZONA BUS	En la definició dels procediments, tractar de no incloure dades específiques si aquestes poden ser variables. P. Ex: al procés ES 10 Gestió operativa de personal indica que son 3 operaris de matí (en Torre operacions Estació Nord) quan podrien ser 2.
30	ESTACIONS / ZONA BUS	En la redacció dels aclariments dels fluxos de les fitxes de procés, establir la traçabilitat amb la caixa a la que es refereixen a través d'una numeració/codificació.
31	ESTACIONS / ZONA BUS	Estudiar si cal instaurar un sistema d'avís de canvi d'estat en l'estat de les ordres de treball del GMAO (almenys en les accions de manteniment correctiu), ja que el personal només pot saber el seu estat de forma manual tornant a entrar a la plataforma.
32	ESTRATÈGIA, ENCARRECS I R+D+I	Assegurar que per a la definició objectiva de la consecució dels objectius de millora de 2019 no es tenen en compte únicament el compliment o no de les fites temporals. Ex. objectiu 4 del 2019.
33	ESTRATÈGIA, ENCARRECS I R+D+I	Assegurar el control com a 'dispositiu' de mesura del full Excel que es fa servir per a fer estudis tipus d'oferta-demanda.
34	ESTRATÈGIA, ENCARRECS I R+D+I	Justificar formalment els estudis que no s'han tancat el 2018 amb dates previstes tancament al 2018.
35	ESTRATÈGIA, ENCARRECS I R+D+I	Evidència formal del seguiment de les actuacions derivades dels riscos identificats en els projectes.
36	FÒRUM	Cicle de vida: tenir en compte els aspectes pels quals es té influència des de la fase analitzada, inclosos els d'emergència (per exemple: des del PROCÉS Definició del Servei, es pot influir en els aspectes ambientals derivats dels esdeveniments).
37	FÒRUM	Tenir en compte al DAFO que l'encàrrec de gestió del Fòrum per part de l'Ajuntament de Barcelona, acaba en maig de 2020.
38	FÒRUM	Documentar i sistematitzar els criteris per a decidir si es fa o no estudi de soroll, informe ambiental, auditoria ambiental
39	FÒRUM	Millorar la traçabilitat quan es reben queixes de veïns i veïnes o usuaris/es que tenen que ser transmeses a promotors
40	FÒRUM	Seguir treballant en la recerca d'indicadors ambientals que permetin fer un millor seguiment de l'acompliment ambiental.
41	FÒRUM	Revisar els indicadors del procés FO_09 - Propostes de Valor Afegit, de manera que mesurin l'acompliment dels terminis i l'eficàcia de les accions
42	GESTIÓ ADMINISTRATIVA	Traçar el pla d'acció identificats a riscos i oportunitats al codi corresponent, no al concepte.
43	GESTIÓ ADMINISTRATIVA	Caldrà revisar indicadors de recaptació quan entri en funcionament nous parquímetres de l'Àrea.
44	GESTIÓ ADMINISTRATIVA	Disponible esborrany del pla de treball de prevenció i detecció del frau. Inclou una revisió del mapa de riscos relatius a frau i proposta de programa d'actuació específics per algunes unitats. Posta en marxa.

Nº	UNITAT	DESCRIPCIÓ
45	GESTIÓ ADMINISTRATIV A	Aplicar elements de control del frau a Tibidabo i lligat a la desaparició de taquilles al Park Güell.
46	GESTIÓ DE PERSONES	El document Planificació PRL 2019, que fa referència a les accions relacionades amb els temes de PRL inclou tasques, termini i responsable. En el cas de la implantació del protocols operatius al Zoo estava planificat per gener-febrer i no s'ha acabat encara. Caldria actualitzar la planificació a la situació real.
47	GESTIÓ DE PERSONES	Al registre corresponent al Pla d'acollida, treure la menció als aspectes de Qualitat -Medi ambient, ja que es fa a part i es reflecteix en un altre registre, per no duplicar informació.
48	GESTIÓ DE PERSONES	Al procés de Gestió IT, valorar incloure al quadre de comandament indicador que faci referència a la durada mitjana de les baixes
49	GESTIÓ DE PERSONES	En relació a la transparència i a la publicació de la informació sobre retribucions, la informació mostrada al respecte "Taules de retribucions percebudes pel personal" (imatge taula) al web no està clarament visible.
50	GESTIÓ DE PERSONES	Al procés de identificació i avaluació de requisits legals PRL, valorar incloure indicador respecte a les NC d'auditories lligades al compliment legal respecte a les NC totals identificades, per a obtenir una dada de l'acompliment del procés més interessant.
51	GESTIÓ DE PERSONES	Estudiar incloure les avaluacions de riscos (d'instal·lacions / llocs de treball) a l'IsoTools, per poder fer un seguiment millor dels plans d'acció associats i l'avaluació de l'eficàcia de les accions preses.
52	GESTIÓ DE PERSONES	Actualment hi ha informació que es treballa a ISOTools i en fulls Excel, en aquest aspecte caldria unificar les metodologies de treball per evitar duplicitats i no utilitzar informació desactualitzada, treballant només en un dels dos suports, per evitar també errors.
53	GESTIÓ INFRAESTRUCTURES TECNOLÒGIQUES	Formalitzar la planificació dels canvis a la unitat des d'un punt de vista organitzatiu (persones, eines, fluxos de treball). Assegurar disposar de la informació adequada en cada cas per facilitar-ne el seguiment de la planificació.
54	GRUES	Retirar la pregunta genèrica de valoració del servei de grues a l'ISC, que penalitza a la Divisió de forma no objectiva. Recuperar a la vegada les enquestes de ciutadans que truquen per retirar vehicles. Incorporar informació de Guardia Urbana com a client en la valoració del servei de Grues (ex. operativa, gestió d'esdeveniments especials, etc.).
55	GRUES	Potenciar el registre de no conformitats, més enllà de les derivades de proveïdors.
56	GRUES	Possibilitat de que al PowerBI els indicadors es puguin assignar a més d'un procés.
57	MÀRQUETING I COMUNICACIÓ	Revisió metodologies dels diagrames flux per incloure referencia als documents/registres que es generen
58	MÀRQUETING I COMUNICACIÓ	Reforçar el treball de penjar evidències de tancament / eficàcia accions correctores ISOTools

Nº	UNITAT	DESCRIPCIÓ
59	MÀRQUETING I COMUNICACIÓ	Actualment hi ha informació que es treballa a ISOTools i en fulls Excel, en aquest aspecte caldria unificar les metodologies de treball per evitar duplicitats i no utilitzar informació desactualitzada, treballant només en un dels dos suports, per evitar també errors.
60	MÀRQUETING I COMUNICACIÓ	Estandardització de mecanismes (protocols) per a resposta a incidències, comunicacions, sol·licituds, publicacions a XXSS.
61	SERVEIS TÈCNICS I GESTIÓ D'INFRAESTRUCTURES	Disposar d'una eina global de gestor de documentació (projectes i obres).
62	SERVEIS TÈCNICS I GESTIÓ D'INFRAESTRUCTURES	Incorporar indicadors dels sub processos, anar més enllà de la part econòmica o temporal dels projectes i incloure la part de qualitat/resultats dels projectes/obres.
63	SERVEIS TÈCNICS I GESTIÓ D'INFRAESTRUCTURES	Registrar els acords i les comunicacions efectuades a les reunions de seguiment i coordinació amb els clients intern en relació a les obres.
64	SERVEIS TÈCNICS I GESTIÓ D'INFRAESTRUCTURES	En procés de tractament del tipus de repercussió dels canvis: requeriments de clients, contractuals, projectes municipals, etc. i com actuar en cada cas.
65	PARC DE MONTJUÏC	Encara que no cal un protocol d'actuació per a objectes perduts perquè aquesta situació es dona en molt pocs casos, fora bo desenvolupar i mantenir un registre dels diferents objectes que es troben, i si aquests es retornen o no.
66	PARC DE MONTJUÏC	En el cas del procés MJ_15 Gestió d'Incidències, Queixes, Reclamacions i Suggestiments considerar incloure un indicador de "reassignades" per a veure el % que es reassignen i identificar la causa, ja que a l'actualitat el % de reassignades es troba al voltant del 50%.
67	PARC DE MONTJUÏC	Actualment es fa seguiment del número d'usuaris per a cada una de les escales mecàniques, es podria valorar analitzar / incloure un indicador que relacioni els usuaris de cadascuna de les escales i les accions preventives /correctives, per veure si hi ha cap correlació.
68	PARC DE MONTJUÏC	En els Plans de Manteniment preventiu, considerar incloure algun tipus de codificació per diferenciar el que es troba realitzat/planificat/retardat/pendent.
69	PARC DE MONTJUÏC	En la definició dels indicadors tenir en compte que almenys un de cadascun dels processos dona informació sobre l'acompliment d'aquests. P. Exemple: % Propostes de Millora aprovades / total presentades; Nº accions preventives no executades/ total accions preventives planificades; Nº accions correctives / Nº accions preventives, etc.
70	PARK GÜELL	Aclarir a nivell corporatiu si la sistemàtica definida per a gestionar els objectes perduts que no són reclamats són adequades.
71	PARK GÜELL	Cicle de vida: tenir en compte els aspectes per als quals es té influència des de la fase analitzada, inclosos els d'emergència (per exemple: des del PROCÉS AN-05 Definició del Servei, es pot influir en els aspectes ambientals derivats dels esdeveniments).

Nº	UNITAT	DESCRIPCIÓ
72	PARK GÜELL	Incloure l'aspecte ambiental "vessaments o fugides de productes químics", que està contemplat al PAU.
73	PARK GÜELL	Revisar la identificació de riscos d'alguns processos, tenint en compte la finalitat d'aquests: per exemple, neteja, seguretat, visita i ús de l'espai.
74	PARK GÜELL	Analitzar els resultats dels exàmens que fan els informadors contractats externament, com a via per a mesurar l'eficàcia de la formació impartida per B:SM.
75	PARK GÜELL	Realitzar un seguiment de les vegades que hi ha problemes amb la pàgina web, la passarel·la de pagament o el programa EUROMUS, per a quantificar el risc.
76	PARK GÜELL	Incloure risc de % d'ocupació en visites guiades.
77	PARK GÜELL	Habilitar la possibilitat que es puguin comprar visites guiades online, temps després d'haver comprat l'entrada.
78	PARK GÜELL	Realitzar un pla anual del manteniment realitzat per empreses externes, per a facilitar el seu seguiment.
79	PARK GÜELL	Sol·licitar a l'empresa de manteniment d'instal·lacions contra incendis evidències que estan fent les revisions conforme al Reial decret 513/2017.
80	RSC	S'està treballant en l'avaluació d'aspectes ambientals de les unitats que no tenen 14001. Previst finalització de l'any.
81	RSC	S'està treballant en millorar en la identificació d'aspectes ambientals indirectes en totes les unitats (per ex. consum matèries primeres).
82	RSC	Establir com a tal una estratègia pròpia de lluita contra el canvi climàtic.
83	TIBIDABO	Pendent de formalitzar els temes tractats al Comitè d'Atenció al Client, que ara es recullen a correus electrònics.
84	TIBIDABO	Com a conseqüència de la disminució de l'ISC de 2018, millorar documentalment la traçabilitat amb les diferents millores proposades (projectes, plans de departament, etc.).
85	TIBIDABO	En procés de seguiment dintre del Pla d'acció de Màrqueting, les accions mitigadores de moments de dolor i potenciació de moments top.
86	TIBIDABO	Definició d'un pla de contingència relacionat amb la climatologia (què fer i que no fer).
87	TIBIDABO	Agilitzar i planificar implantació d'ISOTools.
88	TIBIDABO	En procés de revisió els SLA's amb el proveïdor integral de manteniment.
89	TIBIDABO	En procés de definició una APP pel Parc. Planificar el disseny i implantació.
90	TIBIDABO	Incloure a la fitxa d'objectius 2019 la situació de partida de cada objectiu i els recursos necessaris pel seu assoliment. Assegurar que les actuacions definides siguin accions extraordinàries i no seguiment d'activitats ja implantades del SGI.
91	TIBIDABO	Millorar les condicions del paviment al passadís al costat dels autos de xoc.

Nº	UNITAT	DESCRIPCIÓ
92	TIBIDABO	Incloure en el registres de control de temperatures a Restauració, els valors desitjables de les mateixes (fred – calent- neveres, etc.). No a tots els registres ni a tots el centres de restauració hi apareixen.
93	TIBIDABO	Digitalització dels registres dels operadors de les atraccions, revisió dels supervisors així com la resta d'informació d'operacions.
94	TIBIDABO	Pendent de planificació l'adaptació del Sistema de Gestió Integrat a ISOTools.
95	ZOO	Assegurar planificar les eines previstes per donar resposta a la missió del Zoo incorporades dintre del nou pla del Zoo.
96	ZOO	Actualitzar l'inventari d'espècies arres i palmeres, lligat al nou pla de sostenibilitat.
97	ZOO	Incorporar el Pla de risc i poda al procés de jardineria, com a part de l'activitat que es fa. Actualment es gestiona com un risc i pla d'acció associat.
98	ZOO	Digitalització dels partes dels torns de cuidadors, per incloure evidències del que s'ha de controlar necessàriament i la seva evidència.
99	ZOO	Mantenir en xarxa els partes diaris dels conservadors, amb accés limitat si s'escau, més enllà de la distribució per correu electrònic.
100	ZOO	Permetre que els socis que ho desitgin rebin únicament la revista del Zoo en format electrònic i no en format paper.
101	ZOO	Preveure formació en seguretat alimentària al personal que supervisa els serveis de restauració.

Observacions:

Nº	UNITAT	DESCRIPCIÓ de la Observació
1	AGENTS CÍVICS	Alguns dels indicadors definits són d'activitat (núm. D'ordres de treball preventiu no executades; núm. D'ordres de manteniment correctiu), en aquest aspecte, fora bo la definició d'indicadors d'acompliment relativitzant els existents.
2	AGENTS CÍVICS	Encara que es disposava del llistat de personal assistent a la formació del dia 25 "Ordenança de bicicletes" feta per GU, no es pot evidenciar el control d'assistència amb la signatura dels diferents participants
3	AGENTS CÍVICS	De manera puntual s'observa que encara que s'ha fet com a mínim una reunió anual amb l'empresa externa que ofereix el servei de Font Màgica / Turó Rovira (BarnaPorters) només es pot evidenciar una acta de reunió per al dia 10/10/2017; no hi ha registre de la reunió realitzada durant 2018.
4	ANELLA	En procés d'elaboració del plec per a la licitació del contracte de restauració, en el que està previst incloure nous requisits de caràcter ambiental.
5	ANELLA	En curs accions per a revisar el mapa de processos i, en conseqüència, la definició d'indicadors, riscos i oportunitats
6	ANELLA	Pendent definició de plans d'acció (amb terminis, recursos...) per als objectius aprovats per a 2019.
7	ANELLA	En curs projecte per a sol·licitar Llicència d'Activitat per major aforament i Llicència d'Activitat que contempli més implantacions.
8	ANELLA	En el pròxim informe de Revisió per Direcció ha de tenir-se en compte la necessitat d'analitzar tendències en alguns dels elements d'entrada (segons apartat 9.3.2 c) de la ISO 9001:2015 i 9.3 d) de la ISO 14001:2015) i els canvis en els aspectes ambientals significatius.
9	ANELLA	Durant l'auditoria es detecta algun error en les fórmules de càlcul d'indicadors. Es corregeixen en el moment, però seria convenient fer una revisió general.
10	ANELLA	Pendent d'aclarir com es realitza el seguiment de les incidències detectades en les rondes de seguretat, enregistrades en SERVIAP.
11	ANELLA	S'evidencia la presentació de l'Auditoria Energètica amb data 07/01/2019.
12	ANELLA	L'indicador referenciat a la planificació del objectiu de potenciar la recollida selectiva (nombre d'accions posades en marxa), no és adequat per a mesurar la consecució de l'objectiu (no obstant, hi ha un objectiu estratègic de reducció de la Petjada de Carboni, que si té un indicador que podria relacionar-se amb aquest objectiu).
13	ANELLA	Està en procés la implantació d'una eina per al registre d'emergències i simulacres a través d'ISOTOOLS.

Nº	UNITAT	DESCRIPCIÓ de la Observació
14	ANELLA	<p>En relació a tràmits legals en curs:</p> <p>ESTADI: dipòsit de 5.000 litres: segons última inspecció de 12/12/2018, falta prova d'estanqueïtat i sistema antisobreeiximents. Es disposa de 4 mesos per a solucionar-lo</p> <p>IPIC ESTADI realitzada, amb alguna deficiència pendent de resoldre.</p> <p>IPE fred PALAU SANT JORDI, planificada pel 15/04/2019</p> <p>Inspecció instal·lació contra incendis: s'ha fet la del PALAU SANT JORDI, amb algun petit defecte pendent de resoldre, pendent la de l'ESTADI.</p>
15	ANELLA	S'observen algunes puntuacions molt baixes en les enquestes a promotors sense que s'hagi documentat el motiu. (ROADSHOW: en restauració puntua amb un 1, després no hi ha comentaris, DISNEY ON ICE: en seguretat un 0).
16	ANELLA	En procés d'implantació de ROSMIMAN pels manteniments correctius que no són portats a terme per la UTE.
17	APARCAMENTS	En el pròxim informe de Revisió per Direcció ha de tenir-se en compte la necessitat d'analitzar tendències en alguns dels elements d'entrada (segons apartat 9.3.2 c) de la ISO 9001:2015.
18	APARCAMENTS	Durant la visita al Pàrquing Rius es detecten tarifes obsoletes exposades al públic (targetes horàries).
19	ÀREA	En el pròxim informe de Revisió per Direcció ha de tenir-se en compte la necessitat d'analitzar tendències en alguns dels elements d'entrada (segons apartat 9.3.2 c) de la ISO 9001:2015, així com els canvis en les qüestions internes i externes
20	ÀREA	A 2019 (gener i febrer) es troben alguns indicadors "en vermell" (% tiquets SMOU, % execució del manteniment preventiu, % de rutes realitzades/ planificades), encara que s'estan prenent accions per la seva reconducció: no conformitat oberta a PARKARE per reprendre el manteniment preventiu de parquímetres, pla de reducció de l'absentisme
21	ÀREA	En algun cas no s'han actualitzat els Excel d'inventari d'estudis o activitats o les carpetes en xarxa amb les dades d'alguna ampliació de àrea regulada (en quant a l'ampliació de Carrer Consell de Cent no consta la data d'aprovació, en quant a l'ampliació de Parc i La Llacuna no consta l'aprovació del Districte).
22	ÀREA	En alguns casos es troben riscos repetits en diversos processos (per exemple: riscos relacionats amb falta de comunicació a veïns en processos ER_01 - Desenvolupament negoci (ampliacions) i ER_04 – Comunicació.
23	ÀREA	S'observa retard en la resposta d'alguna reclamació / suggeriment IRIS
24	ÀREA	S'observa un cas puntual d'incidència notificada pels vigilants no registrada en MÀXIM (12/04/2019: perill de caiguda de cartell notificada directament a COBUSA i a Manteniment per email). Així mateix, s'observa una incidència de 29/03/2019 notificada a COBUSA que consta com no realitzada
25	ÀREA	Pendent localitzar l'albarà del manteniment correctiu d'un equip d'aire condicionat del Centre de Vergós, que consta en ROSMIMAM com realitzat per ATRIAN el 11/02/2019

Nº	UNITAT	DESCRIPCIÓ de la Observació
26	ASSESSORAMENT JURÍDIC	Revisar el líndar superior de l'indicador C14_02 d'Assessorament de Contencions (6 dies) per tal de no superar el valor requerit (que és de 5 dies).
27	ASSESSORIA JURÍDICA, CONTRACTACIÓ I COMPRES	Pendent aprovació formal objectius i indicadors (SGI + operatius) 2019.
28	ASSESSORIA JURÍDICA, CONTRACTACIÓ I COMPRES	Recollir formalment el projecte de canvi organitzatiu amb les diverses planificacions de tasques/fases ja portades a terme o en procés. Ex: formació interna, formació a clients, modificació d'indicadors,...
29	ASSESSORIA JURÍDICA, CONTRACTACIÓ I COMPRES	No s'ha realitzat la reunió mensual al 2019 de la comissió de qualitat de la unitat. Assegurar el registre de la justificació de la no continuació d'algun objectiu/indicadors i els canvis produïts en relació als no assolits el 2018 o a l'adaptació a la nova llei de contractació. Assegurar també que els objectius es defineixin com a millora a partir de resultats coneguts.
30	ASSESSORIA JURÍDICA, CONTRACTACIÓ I COMPRES	Pendents de revisió els riscos i oportunitats 2019, donat que ja s'han tancat alguns plans d'acció associats a riscos alts de 2018. Caldrà re avaluar-los.
31	ASSESSORIA JURÍDICA, CONTRACTACIÓ I COMPRES	Pendent de recollir formalment com la Taula de Contractació (no la mesa de contractació) participa dels processos de licitació i reporta dels contractes menors.
32	ASSESSORIA JURÍDICA, CONTRACTACIÓ I COMPRES	Tot i que es disposa d'un protocol de criteris per a l'avaluació de proveïdors, caldrà aprofundir en com es portarà a terme el seguiment d'aquests de forma transversal amb altres unitats
33	ATENCIÓ AL CLIENT	En algun cas puntual, a data d'auditoria el pla d'acció derivat d'un dels riscos associat al procés no s'ha pogut implementar totalment però aquest no ha estat replanificat. P. Ex: PLA PA_ATC_07
34	ATENCIÓ AL CLIENT	Alguns dels indicadors definits per als processos són d'activitat i no de resultat. P. Ex: Numero incidències / observacions amb pla d'acció desviat, número d'accions de millora implantades
35	BON GOVERN	Codi Ètic actualitzat al març de 2019, recull referència a mesures de sanció previstes. Pendent tancar Pla de millora associat. El Codi Ètic recull a l'apartat 3.7 la Política Anticorrupció establerta.
36	BON GOVERN	Registre d'un incident de seguretat de data 01/03/2019 (núm. 19.004). Robatori d'informació no sensible, al servei de notificació municipal. Notificat a l'ACPD. Fet comunicat intern 13/03/2019. Pendent de verificació d'eficàcia.
37	BON GOVERN	Pendent de PIA el sistema de videovigilància de la Estació del Nord, ja que veu a dintre de les instal·lacions i fora d'elles (visió en temps real).
38	BON GOVERN	En procés d'actualització el Registre de Tractament per a cada Unitat.

Nº	UNITAT	DESCRIPCIÓ de la Observació
39	BON GOVERN	<p>En esborrany les Actes de la Comissió de Bon Govern, Compliment i Responsabilitat Social i la Comissió de Codi Ètic que van tenir lloc al desembre. S'aprovaran a les properes sessions previstes pel 28/03/2019:</p> <ul style="list-style-type: none"> Reglament Comissió Codi Ètic, aprovat en la sessió de 16 d'octubre de 2017 (s'hauria d'ajustar la freqüència mínima de reunions de la Comissió a la realitat: 2 i no 3). Reglament Comissió de Bon Govern, Compliment i RS, aprovat en la sessió de 20 de juny de 2018.
40	BON GOVERN	S'indica que no han arribat denúncies a través del canal de denúncies habilitat al portal de l'empleat i al codi ètic.
41	CONTROL DE GESTIÓ I PRESSUPOSTOS	S'evidencia tancament incorrecte de l'indicador % variació inversió REV2018 respecte a Inversió P2018 (apareix com assolit quan no ho va ser).
42	CONTROL DE GESTIÓ I PRESSUPOSTOS	Evitar fer servir com a valor de referència dels indicadors si/no, ja que no donen informació de l'eficiència del procés.
43	CSO	Encara que els plans d'acció derivats dels objectius es troben definits i inclosos a l'eina IsoTools, no es pot establir la traçabilitat d'aquests amb els objectius ja que no s'inclou la referència (codificació) dels mateixos a la Planificació dels Objectius de 2019
44	BICING	No s'evidencia la planificació del 2018 de l'objectiu estratègic de millores.
45	BICING	Alguns indicadors previstos pel 2019 no s'ha pogut mesurar durant el període de transició al Nou Bicing. Ja recollit a les actes de seguiment del SGI.
46	BICING	Detectada incidència en l'ús d'ISOTools per a l'apertura de plans de millora.
47	BICING	Pendent de revisió la planificació formal del Nou Bicing (a l'auditoria es presenta planificació que recull com a no iniciades accions que a data de l'auditoria estan ja tancades).
48	DIRECCIÓ GENERAL, SOTSDIRECCIÓ GENERAL D'OPERACIONS, SOTSDIRECCIÓ GENERAL ECONÒMIC I FINANCER	Revisada recentment la missió/visió de la organització. Pendent d'incorporar a la nova revisió de la política prevista per l'estiu de 2019.
49	DIRECCIÓ GENERAL, SOTSDIRECCIÓ GENERAL D'OPERACIONS, SOTSDIRECCIÓ GENERAL ECONÒMIC I FINANCER	Deixar constància de la no necessitat de planificar els canvis organitzatius quan no requereixen un canvi en l'operativa de l'activitat que afecti al sistema de gestió integrat, més enllà de la planificació ja realitzada amb el pla d'incorporació de RRHH.
50		

Nº	UNITAT	DESCRIPCIÓ de la Observació
51	ESTACIONS / ZONA BUS	Alguns dels indicadors definits per als processos son d'activitat i no de resultat. P. Ex: número d'oportunitats de negoci, notícies publicades a la web i accions comercials.
52	ESTACIONS / ZONA BUS	Resten pendents d'identificar els riscos i oportunitats per a 2019 i la definició de les accions derivades pertinents.
53	ESTACIONS / ZONA BUS	De manera puntual s'ha evidenciat que es disposa de documentació obsoleta. P. Ex: A la caseta de Plataforma logística, a la documentació disponible en el dossier en paper i en el taulell d'anuncis, respecte a les persones de contacte, apareix Juan Carpio quan ja no treballa en aquesta unitat.
54	ESTACIONS / ZONA BUS	Aclarir/ampliar l'abast del contracte amb l'empresa del servei de manteniment de les càmeres de videovigilància els emplaçaments inclosos. A data d'auditoria no es pot evidenciar que les càmeres de videovigilància de la Plataforma logística i l'estació de Fabra i Puig estiguin incloses en les feines de manteniment.
55	ESTACIONS / ZONA BUS	En alguns casos, al full Excel de seguiment mensual les accions del Pla de màrqueting es troben sense completar/comentar l'estat d'aquestes respecte si s'han fet o no, o si s'han cancel·lat/replanificat.
56	ESTRATÈGIA, ENCARRECS I R+D+I	El DAFO general no es modificarà a curt termini. Assegurar que a l'informe de Revisió per la Direcció o al seu seguiment es recull l'esmentada situació.
57	ESTRATÈGIA, ENCARRECS I R+D+I	No s'ha planificat el plans d'actuació amb responsables i terminis per a l'objectiu 2 de 2019.
58	ESTRATÈGIA, ENCARRECS I R+D+I	Pendents de revisió els riscos i oportunitats de cara a 2019, tenint en compte el resultat dels plans d'acció ja posats en marxa durant el 2018.
59	ESTRATÈGIA, ENCARRECS I R+D+I	Es detecta error a l'informe de revisió per la direcció del SGI (2019/02/05) en la informació inclosa de proveïdors. Ex. falta lleu proveïdor PSYMA.
60	FÒRUM	En curs accions per a revisar el mapa de processos i, en conseqüència, la definició d'indicadors, riscos i oportunitats... En aquesta revisió s'hauria de tenir en compte les activitats de Marketing i la gestió que es realitza amb els operadors.
61	FÒRUM	En el pròxim informe de Revisió per Direcció s'ha de considerar la necessitat d'analitzar tendències en alguns dels elements d'entrada (segons apartat 9.3.2 c) de la ISO 9001:2015 i 9.3 d) de la ISO 14001:2015) i els canvis en els aspectes ambientals significatius.
62	FÒRUM	Durant l'auditoria es detecta algun error en els valors de referència, metes i llindars d'algun indicador.
63	FÒRUM	Està en procés la implantació d'una eina per al registre d'emergències i simulacres a través d'ISOTOOLS.
64	FÒRUM	Els requisits aplicables derivats de la Llicència d'Activitat no estan identificats en ECOIURIS, per la qual cosa no es garanteix l'avaluació periòdica del seu compliment.

Nº	UNITAT	DESCRIPCIÓ de la Observació
65	FÒRUM	A l'avaluació dels aspectes ambientals potencials no s'ha tingut en compte la fuga de gas refrigerant que es va detectar en maig de 2018. En aquest sentit, es important tenir en consideració, que quan es detecten fuges, ha d'haver una comprovació de que aquestes s'han solucionat, un mes després de la reparació, a fi de verificar que la reparació ha estat efectiva (article 3.3. del Reglament Europeu 517/2014).
66	FÒRUM	A data d'auditoria s'estan començant a fer el seguiment dels indicadors utilitzant Power BI.
67	FÒRUM	Durant l'auditoria es detecta un dipòsit de gasoli i un cremador de calefacció, quan aquest equipament no estava prevista en el PAU entregat a B:SM pel promotor de l'esdeveniment que s'està muntant.
68	GESTIÓ ADMINISTRATIVA	Pendent d'aprovació formal d'indicadors i objectius 2019. En aquest sentit, i pels indicadors, hi ha algun cas en el que s'haurà d'ajustar el valor de referència si es manté l'indicador de 2018 i assegurar que siguin indicadors de resultats/operació, no d'activitat
69	GESTIÓ ADMINISTRATIVA	Pendent la reavaluació dels riscos i oportunitats 2019, un cop implantats els plans d'acció dels identificats al 2018.
70	GESTIÓ ADMINISTRATIVA	Es detecta un risc amb pla d'acció pendent de tancament formal (no introducció d'incidències al programa per part d'usuaris).
71	GESTIÓ ADMINISTRATIVA	Pendent definir el protocol de canvi de les eines de pagament, les dades a recollir per part de l'operari que fa el canvi, necessari per reportar al banc.
72	GESTIÓ ADMINISTRATIVA	No disponibilitat per al personal que ho necessiti de les instruccions i comunicacions relatives a control del frau (a l'espera de publicació de ISOTools). Previst que formi part del pla general de control del frau.
73	GESTIÓ DE PERSONES	A data d'auditoria, resta pendent l'avaluació de l'eficàcia de les accions formatives del període 2018.
74	GESTIÓ DE PERSONES	L'enquesta de valors s'ha llançat a inici de 2019 però està pendent de l'anàlisi de resultats per a per a la definició i implementació de les accions corresponents, a aquesta s'han inclòs els temes de l'enquesta de clima laboral.
75	GESTIÓ DE PERSONES	A data d'auditoria, resta pendent la Identificació de riscos i oportunitats per al nou període 2019.
76	GESTIÓ INFRAESTRUCTURES TECNOLÒGIQUES	En procés de planificació els nous canvis organitzatius a la unitat, així com la revisió de processos, riscos i oportunitats. Assegurar que la planificació inclogui totes les fases necessàries que pugui afectar als compromisos amb els clients interns i al sistema de gestió de la qualitat.
77	GESTIÓ INFRAESTRUCTURES TECNOLÒGIQUES	Pendent d'aprovació formal els objectius i indicadors 2019, subjecte als canvis anteriors. S'haurà de recollir la justificació de què es decideix fer amb els objectius i indicadors no assolits durant el 2018

Nº	UNITAT	DESCRIPCIÓ de la Observació
78	GESTIÓ INFRAESTRUCTURES TECNOLÒGIQUES	Pendent incloure a ISO Tools els plans d'acció associats als riscos identificats amb criticitat alta o molt alta. Es troba pendent de tancament formal 3 plans d'acció associats als riscos identificats al 2018.
79	GESTIÓ INFRAESTRUCTURES TECNOLÒGIQUES	Puntualment, s'identifica una petició de gestió del canvi PDC_447_2018 oberta, amb data prevista tancament 23/11/2018 sense evidència del tancament o seguiment de la petició
80	GESTIÓ INFRAESTRUCTURES TECNOLÒGIQUES	El diagrama de flux del procés de Gestió del Canvi TIC (C10_AE) i Gestió d'incidències (C10_BG) s'haurà d'ajustar a la introducció de la nova eina EasyVista
81	GESTIÓ INFRAESTRUCTURES TECNOLÒGIQUES	En revisió el llistat de serveis crítics (projecte en marxa). Continua en procés de revisió els SLA amb les diferents Unitats, relacionats amb temes de gestió de la disponibilitat
82	GESTIÓ INFRAESTRUCTURES TECNOLÒGIQUES	En procés de canvi el Comitè de Seguretat. Pendent de la nova incorporació de la persona com a Responsable de Seguretat
83	GESTIÓ INFRAESTRUCTURES TECNOLÒGIQUES	En elaboració la planificació del Pla de seguretat (esborrany de febrer de 2019), basat en anàlisi de vulnerabilitat i l'auditoria. Pendent d'aprovació de responsable i terminis
84	GESTIÓ INFRAESTRUCTURES TECNOLÒGIQUES	Pendent aprovació dels plans de contingència de disponibilitat per als serveis crítics. Pendent de la implantació del nou CPD
85	GESTIÓ INFRAESTRUCTURES TECNOLÒGIQUES	No hi ha una informació clara de com estan els projectes des d'un punt de vista de la gestió dels mateixos (fases, responsables, terminis,...).
86	GRUES	L'indicador de temps de resposta fotomulta no assolit en els mesos que portem de 2019 i per sobre de l'assolit el 2018. Pendent de prendre decisió interna al respecte.
87	GRUES	Altres indicadors no assolits al 2018. Pendent traçar amb les accions de millora en marxa. Ex. Temps resposta prioritari, vehicles fugats, sortides telemàtiques, temps de resposta fotodenúncia, temps tancament avaria grua, jornades productives.
88	GRUES	En estudi els indicadors de l'estada de grues en dipòsit i ISC 2019.
89	GRUES	Pendent incloure indicadors de manteniment d'infraestructures al PowerBI. Actualment seguiment en Excel.

Nº	UNITAT	DESCRIPCIÓ de la Observació
90	GRUES	Traçar a la planificació d'objectius 2019 els projectes/actuacions a on es descriuen terminis i responsables per assolir-los.
91	GRUES	Pendent revisió de riscos i oportunitats al 2019, tenint en compte els plans d'acció tancats al llarg de 2018.
92	GRUES	Pendent revisió del procés de manteniment preventiu (C10AD) per ajustar terminis de GMAO (no hi ha plans anuals ni es planifiquen anualment, sí hi ha acord amb els proveïdors dels manteniments a efectuar, inclosió a GMAO i tancament/Revisió si cal de les operacions de manteniment).
93	GRUES	El contingut del certificat de manteniment d'instal·lacions contra incendis no s'ajusta als requeriments del RD 513/2017. S'està a l'espera de la seva inclusió en el contracte integral de manteniment que ha de sortir al llarg de 2019.
94	GRUES	No es disposa de dades documentades de seguiment de l'activitat de gestió dels telèfons de grua per part del CSO.
95	GRUES	Adaptació de registres de sancions/cessions/factures dels dipòsits de vehicles a la nova reglamentació de RGPD. Planificació canvis introduïts a arrel d'una reclamació.
96	GRUES	El tancament del pla de comunicació de 2018 no s'ha pogut evidenciar per baixa de la persona que ho porta. S'ha verificat amb el Cap de la Unitat el seguiment dels aspectes concrets definits.
97	MÀRQUETING I COMUNICACIÓ	S'hauria de revisar l'estat de les accions a ISOTools, ja que en alguns casos s'ha evidenciat que el pla d'acció resta com a pendent quan realment ja estava tancat. També s'hauria de tenir en compte l'actualització de terminis en les replanificacions
98	MÀRQUETING I COMUNICACIÓ	Resta pendent la identificació de R&O per al nou període
99	MÀRQUETING I COMUNICACIÓ	Revisar les metodologies i el diagrama de flux associats al document C12B - Gestió Accions de Valor Afegit ja que quan els treballs es realitzen per empreses externes els requeriments tècnics s'inclouen als plec de licitació, però en el cas de que es realitzi internament no hi ha previst aquest registre de requeriments tal i com diu al mateix document de procés
100	MÀRQUETING I COMUNICACIÓ	Els indicadors definits per a 2019 es troben lligats a plans d'acció que deriven d'objectius. En aquest aspecte s'hauria d'estudiar que almenys alguns d'aquests indicadors definits siguin independents dels plans d'acció i/o els objectius, i ens donin informació de l'acompliment del procés i ens permeten fer anàlisi de les tendències entre períodes.
101	MÀRQUETING I COMUNICACIÓ	En algun cas puntual no queda definida de forma objectiva la fita o mesura de l'objectiu a assolir – Objectius estratègics, Millora del coneixement del client intern.
102	PARC DE MONTJUÏC	No en tots els casos de Coordinació i Informació d'esdeveniments es pot evidenciar que es segueixi la metodologia descrita al document MJ_06, ja que hi ha algunes fases que no són necessàries segons el tipus / origen de l'esdeveniment.
103	PARC DE MONTJUÏC	El pla d'acció derivat de l'Oportunitat MJ 07: Coordinació amb el consell de la muntanya per a la creació d'un portal web, apareix com a finalitzada, però no es troba especificada l'acció concreta realitzada i/o els acords als que s'ha arribat

Nº	UNITAT	DESCRIPCIÓ de la Observació
104	PARC DE MONTJUÏC	En contra del que es descriu al procediment MJ_14B no s'ha pogut evidenciar la generació d'ordres de treball / evidències del manteniment preventiu derivat del pla de manteniment ja que es un procés de nova implantació.
105	PARC DE MONTJUÏC	Alguns dels indicadors definits són d'activitat (núm. D'ordres de treball preventiu no executades; núm. D'odres de manteniment correctiu), en aquest aspecte, fora bo la definició d'indicadors d'acompliment relativitzant els existents.
106	PARK GÜELL	En curs accions per a revisar el mapa de processos i, en conseqüència, la definició d'indicadors, riscos i oportunitats...
107	PARK GÜELL	Pendent definició de plans d'acció (amb terminis, recursos...) per als objectius aprovats per a 2019.
108	PARK GÜELL	Revisió per adreça: falten tendències en diversos elements d'entrada i canvis en aspectes significatius.
109	PARK GÜELL	Pendent de comprovar si en els Informes del nou Call Center s'inclouen dades de les trucades que es queden en la locució.
110	PARK GÜELL	Des de 2018 les reclamacions IRIS arriben a través dels Serveis Corporatius, trobant-se algun cas de retard de fins i tot mesos en la transmissió (per exemple: reclamacions d'abril comunicades al juliol de 2018). En 2019 no s'ha rebut cap notificació.
111	PARK GÜELL	S'observa algun cas puntual de reclamació, suggeriments o felicitació no contestada.
112	PARK GÜELL	S'observa algun cas de Checklist diària de manteniment no emplenada correctament.
113	PARK GÜELL	En algun procés no s'ha identificat cap risc en 2019 (Gestió veïnal), o no s'han identificat riscos ambientals (Manteniment).
114	PARK GÜELL	S'observa algun cas de No conformitat detectada internament, per a la qual no s'ha documentat pla d'acció en ISOTOOLS, encara que sí que s'han iniciat accions (no realització del reciclatge de mapes, deficiències en el servei de neteja).
115	PARK GÜELL	De manera general, en l'avaluació de compliment de requisits legals que apliquen a Manteniment en ISOTOOLS, no hi ha comentaris ni evidències adjuntades (per exemple: no estan penjades les actes d'inspecció de baixa tensió).
116	PARK GÜELL	En Park Güell encara no està funcionant ROSMIMAN per a la planificació i registre del manteniment preventiu. No s'han pogut revisar els comunicats setmanals de manteniment preventiu, ja que aquests estan a Zona Franca i en el format Excel només s'anoten les lectures de consum, no els resultats de les revisions mèdiques.
117	RSC	Pendent definició de pla d'acció relacionat amb les parts interessades, tal i com està previst amb ISOTOOLS. Fins ara ha existit plans d'acció associats a les línies estratègiques, encara que no traçats amb aquestes matrius de les parts interessades.
118	RSC	Pendent de definició el Pla d'Acció Social i Voluntariat del 2019. Convocat Grup de Treball de Corresponsables el 9 de maig.

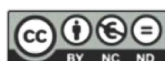
Nº	UNITAT	DESCRIPCIÓ de la Observació
119	RSC	S'està treballant en un nou Pla d'Igualtat 2019 amb ampliació de l'abast (incorporar la diversitat) i una millora del que hi havia.
120	RSC	Comunicació de la caducitat del Pla anterior a Generalitat . Comunicació de sol·licitud de pròrroga de 6 mesos (fins a 30/04/2019). Amb la publicació de nova legislació al respecte, s'ha tornat a demanar nova sol·licitud de pròrroga de 3 mesos més (correu de 5/04/2019). Pendent de rebre contestació al respecte per part de la Generalitat.
121	RSC	Continua pendent de tancament la NC oberta No evidència d'identificació de necessitats i expectatives d'aquests perfils de diversitat. No evidència de pla d'acció en funció de resultats obtinguts. PA-18.03 pendent de tancament. Inicialment previst març 2019 i abril 2019. Definició de la diversitat a B:SM (document d'agost 2018), en procés de revisió.
122	RSC	Pendent la licitació la gestor de residus per temes puntuals/espòradsics des d'inicis de 2019. Pla d'acció obert al respecte.
123	RSC	Contracte transport de residus – assegurar que els contractes amb el transportista/gestor inclou la informació recollida al RD 180/2015.
124	RSC	No hi ha planificació dels simulacres dels Plans d'Emergència de 2019, en contra del que s'estableix al Procés.
125	SERVEIS TÈCNICS I GESTIÓ D'INFRAESTRUCTURES	Pendent de lliurament la planificació relativa a la reorganització de l'equip intern per part del proveïdor (iniciat novembre 2018). Prevista posta en marxa a l'abril 2019.
126	SERVEIS TÈCNICS I GESTIÓ D'INFRAESTRUCTURES	En procés de canvi l'eina de gestor de projectes (fins ara amb Excel). Previst finals d'abril implantació 1ª fase. 2ª fase cap a finals d'any.
127	SERVEIS TÈCNICS I GESTIÓ D'INFRAESTRUCTURES	Està en procés d'estudi el BIM per part del personal, així com també incloure la informació de com es vol integrar als plecs.
128	SERVEIS TÈCNICS I GESTIÓ D'INFRAESTRUCTURES	Pendent l'avaluació de riscos de 2019, amb la planificació tancada de 2018 per alguns dels riscos identificats, el fet que pot canviar la classificació del risc.
129	SERVEIS TÈCNICS I GESTIÓ D'INFRAESTRUCTURES	Planificades les adaptacions de les llicències ambientals d'Aparcaments. Disponible la relació de llicències amb Mobilitat i Transport fixada per donar compliment al 2023.
130	SERVEIS TÈCNICS I GESTIÓ D'INFRAESTRUCTURES	L'objectiu d'homogeneïtzació del manteniment de 2018 no es va assolir al 100%. Hi ha actuacions pendents d'assoliment que s'estan treballant en 2019. S'hauria d'assegurar traçar el seguiment de les actuacions pendents dintre dels objectius de 2019.
131	SERVEIS TÈCNICS I GESTIÓ D'INFRAESTRUCTURES	En elaboració inspeccions tècnic legal acord marc en procés de publicació aquest mes de març (simplificat pel 2018 i una licitació oberta 2020-2014).

Nº	UNITAT	DESCRIPCIÓ de la Observació
132	SERVEIS TÈCNICS I GESTIÓ D'INFRAESTRUCTURES	En procés de redefinició el preventiu de mobilitat i la seva càrrega a GMAO.
133	SERVEIS TÈCNICS I GESTIÓ D'INFRAESTRUCTURES	S'està valorant si la informació relativa a l'avaluació de compliment legal es guardarà al GMAO o a ECOIURIS.
134	SERVEIS TÈCNICS I GESTIÓ D'INFRAESTRUCTURES	En procés de definició la gestió de magatzems del procés C10AG. Pendants de definir implantació i responsables.
135	TIBIDABO	Planificada la formació requerida per a la DPT el responsable del sistema de gestió (AH) pel juny 2019
136	TIBIDABO	Per a l'indicador de l'experiència del treballador, pendent definir número previst de reunions amb els treballadors a l'any (en principi 2 a l'any).
137	TIBIDABO	Revisar, si s'escau, els canvis en les DPTs del Departament de Màrqueting conseqüència dels canvis organitzatius del Departament.
138	TIBIDABO	Pendants de control de documentació els articles de coneixement desenvolupats per Màrqueting.
139	TIBIDABO	Pendent de rebre de TUV SUD el informe definitiu de la posta en marxa de HURAKAN de 2019 (realitzat al febrer 2019, amb resultats en esborrany sense cap incidència significativa).
140	TIBIDABO	Realitzada analítiques aigües residuals al juliol de 2018 de 5 punts, amb resultat no conforme en 2 d'ells. Es va tornar a realitzar control d'abocament d'aquest dos punts a l'octubre de 2018 amb resultats conforme. Pendent de realitzar comunicació a l'Administració Competent (ACA) dels resultats de 2018 segons requeriment de permís d'abocament.
141	TIBIDABO	Revisió de 2018 de BT derivat de defectes detectats en anys anteriors. Disponible comunicació a OCA de 5/03/2017 indicant la previsió de pròximes inversions per solucionar els problemes detectats fins a 2020.
142	TIBIDABO	A la web del Tibidabo apareix com s'actualitzarà la Carta de Serveis del Tibidabo, encara que no una referència clara als seus compromisos. S'hauria d'indicar clarament quins son aquests compromisos i el seu seguiment.
143	TIBIDABO	Pendent de reportar algunes dades de residus per part de proveïdors per poder tancar l'avaluació d'aspectes ambientals de 2019 (per ex. residus sanitaris). S'hauria de justificar el tema dels comptadors eliminats i l'increment d'alguns consums.
144	TIBIDABO	Assegurar la disponibilitat de la documentació requerida segons RD 180/2015 per a la gestió de residus elèctrics i electrònics.
145	TIBIDABO	Pendent de realitzar l'avaluació del compliment legal de 2019 (darrera realitzada el 11/04/2018)
146	TIBIDABO	Planificació simulacre amb actuació ambiental a l'octubre 2019 (darrer realitzat el maig 2018, amb resultat conforme).

Nº	UNITAT	DESCRIPCIÓ de la Observació
147	TIBIDABO	Identificades incidències en l'apertura de barreres de pàrquing (apertura manual). Pendent definir actuació de millora.
148	TIBIDABO	En les atraccions Carroussel i Dididabo es disposa d'un marge de comptatge en la capacitat de l'atracció, no descrit a les instruccions corresponents. En ambdues atraccions no s'arriba al 100% de la capacitat disponible, per intentar millorar la satisfacció percebuda pels usuaris. Fora bo establir a la instrucció quin és el criteri que s'ha de fer servir i quan.
149	TIBIDABO	Es detecten productes químics (productes de neteja: desengreixant i netejador amoniacal) a la sala d'operadors, sense evidència de disponibilitat de les fitxes de seguretat dels productes corresponents.
150	TIBIDABO	Al punt verd es detecta olis vegetals sense etiqueta identificativa ni data d'inici d'emmagatzematge. No en tot els casos, els bidons d'olis disposen de cubetes de retenció en cas de vessament.
151	TIBIDABO	Tanmateix, s'hauria d'identificar el contingut de les 3 compactadores disponibles al punt verd, per tal d'evitar confusió a l'hora de llençar els residus corresponents.
152	TIBIDABO	Sotmetre a control documental la taula d'al·lèrgens de Restauració. Aspecte ja detectat a l'auditoria interna de 2018.
153	TIBIDABO	S'hauria d'assegurar el protocol seguit per la producció de crispetes i cotó de sucre així com l'establiment de la data de caducitat (segons indiquen és 3 mesos).
154	TIBIDABO	Es detecten dolços a magatzem de Tibidolç desmuntats (accessoris pel cabell de plàstic i polseres de caramels) que ha perdut la data de caducitat dels caramels.
155	TIBIDABO	Humitats al magatzem de Tibidolç.
156	TIBIDABO	Pendent emplenament del checklist d'inici de Bar Piratta del dia 11/05/2018 (a les 13h).
157	TIBIDABO	Assegurar que els registres de control incorporen l'equip que s'ha fet servir per al control, quan hi ha la possibilitat de fer servir més d'un equip (ex. Aparells de clor).
158	TIBIDABO	Es detecten controls de temperatura de congelador al Bar Piratta per sota dels -18°C sense evidència de les actuacions preses (-13°C).
159	TIBIDABO	Al Bar Piratta es detecten resultats d'anàlitzes de microbiologia per sota dels valors mínims establerts, sense evidència de les actuacions preses (per sota del 75% de compliment).
160	TIBIDABO	No disponible la fitxa de seguretat del producte HYGIEN a la zona de fred del Bar Estación.
161	TIBIDABO	Es detecta envasos de cartró a una de les neveres del Bar Estación.
162	TIBIDABO	Al Bar Estación, es detecta temperatura de vitrina expositora per sobre de 15°C sense evidència de les actuacions preses (el personal comenta que possiblement és un problema d'ubicació del sensor de temperatura). S'hauria de verificar.
163	TIBIDABO	El registre de control de l'oli de fritura del Bar Estación recull valors a l'abril per sobre del valor de referència (> 23% TPM), sense evidència de les actuacions preses.

Nº	UNITAT	DESCRIPCIÓ de la Observació
164	TIBIDABO	Al magatzem del Bar Estación es detecta algun producte caducat (salsa César). També es detecten fuites en el congelador (pendent de resolució) que fan pensar en un mal funcionament del mateix i caixes de cartró al seu interior. Tanmateix, continua pendent de resolució la falta de cubeta pel residu d'oli de cuina, i sense etiquetar com a tal.
165	TIBIDABO	Pendent actualitzar informació a GMAO de les dades de PCI i ascensors.
166	ZOO	S'haurà de revisar l'abast del sistema de gestió de qualitat i medi ambient així com els processos, si s'escau, en funció dels requeriments del recentment aprovat pla estratègic.
167	ZOO	Pendent revisió de riscos i oportunitats de 2019.
168	ZOO	Està pendent de modificar el contingut de l'apartat de la política de Qualitat del Zoo de la web: es fa referència a ISO 14001 i EMAS que no estan dintre de l'abast del Sistema de Gestió del Zoo, així com a versions obsoletes de les normes.
169	ZOO	Respecte als indicadors/objectius 2018 no s'evidencia en alguns casos accions preses davant incompliments dels resultats esperats o referència als documents que en parlen (traçabilitat). Per ex: Objectius: 2, 3, 5, 6, 7 de 2018; Indicadors: nombre seguidors a Facebook-Twitter, resultat ISC on han cercat informació al Zoo, mitjana ponderada venda serveis digitals, OTs correctives derivades del preventiu, compliment SLA resolució Correctives.
170	ZOO	Pendent de planificació algunes actuacions recollides al desenvolupament d'estratègia de servei. Ex. panda vermell, passera llegons, pla de sistemes, unificació de les convocatòries de les Beques en una única.
171	ZOO	Assegurar el registre de les no conformitats a proveïdors, quan es produeixen incidències, per tal de facilitar l'avaluació periòdica.
172	ZOO	Es detecta un problema amb la recopilació de dades de vendes/conversió a través de la pàgina web des de desembre 2018. No s'ha identificat com a no conformitat, encara que sí s'ha evidenciat un seguiment a través de correu electrònic.
173	ZOO	El Pla de màrqueting de 2019 no recull el tancament del Pla de 2018, d'acord al que es recull als processos.
174	ZOO	No es pot evidenciar que la darrera revista del Zoo per a Socis compleixi els requisits d'edició/impressió en quant criteris sostenibles amb el paper.
175	ZOO	No s'evidencia accions preses davant l'incompliment de llindar per a l'indicador de jardineria.
176	ZOO	En procés de definir com es mesura l'impacte de la divulgació científica (associat també a la mesura de l'impacte dels projectes de recerca).
177	ZOO	Assegurar que les fitxes de preparació dels aliments disposen de número de versió, així com que les ordres de canvis en els menús estan aprovats per qui pertoca.
178	ZOO	Avaluar si cal actualitzar el pla APPCC, l'actual és de 2005. La darrera auditoria d'higiene és de desembre de 2018. Es van identificar no conformitats relatives a l'estat deficient de les instal·lacions que es mantenen. Evidenciar decisions i accions preses a través de plans de millora.

Nº	UNITAT	DESCRIPCIÓ de la Observació
179	ZOO	Pendent actualitzar el registre de control de recepció de carn fresca i congelada des de principis d'abril.
180	ZOO	Es detecta actuació preventiva del terra radiant de la instal·lació Gaseles Dorcas planificada pel 01/03/2018 sense evidència de la seva realització, així com de la posterior actuació preventiva prevista pel 01/09/2018. La prevista pel 01/03/2019 encara està dintre de termini per a la seva planificació.
181	ZOO	Es detecten PDS identificades amb urgència alta pendents de tancament, sense evidència d'accions. Per ex. núm. 12539 de 19/01/2019, 12792 de 29/01/2019.
182	ZOO	Continua pendent l'actualització de la llista d'espècies del Zoo (pla de col·lecció – en esborrany el pla 2015-2018). S'haurà de revisar en funció de les pautes introduïdes pel nou pla estratègic. Es valorarà modificar els criteris d'avaluació previstos per tenir en compte, si s'escau, prioritats que introdueix el nou pla estratègic (ecosistemes mediterranis). S'han fet diverses llistes per que els criteris han anat canviant durant els darrers anys.
183	ZOO	Crear instrucció de supervisió de tancament d'animals per part de l'encarregat de guàrdia.
184	ZOO	La instrucció ZO-13 de gestió de l'operativa ex situ, indica l'existència d'un checklist de tancament de l'animal de la visió del públic a fer pel cuidador, quan realment no és així.
185	ZOO	No s'ha identificat com a no conformitat els problemes d'anul·lació d'activitats durant la setmana santa i previsió actual pel mes de juliol (pràcticament està previst una anul·lació mínima d'activitat diària), per falta de capacitat/recursos per donar resposta a la planificació d'activitats de les que ja s'ha fet difusió.
186	ZOO	S'hauria de formalitzar els requeriments per a educadors per persones amb necessitats educatives especials.
187	ZOO	Puntualment, es detecta a la web del Zoo tarifes d'aniversari que no s'ajusten a les tarifes aprovades (s'hauria de deixar clar si el preu indicat és amb promoció o sense).
188	ZOO	Continua pendent el pla de medicina preventiva del Zoo (preventiu – reactiu).
189	ZOO	Pendent d'actualització el registre a ZIMS: <ul style="list-style-type: none"> o entrada en quarantena de tórtora núm. 133887/13388. o necròpsia flamenc mort 1182 (des de 26/04/2019). o canvis en medicació NUK de 25/04/2019.
190	ZOO	Documentar/actualitzar els requeriments veterinaris d'entrada/sortida d'animals del zoo, depenen del seu origen
191	ZOO	Assegurar el control dels equips nous de veterinària per a quiròfan (pulsioxímetre).



Els continguts d'aquesta publicació estan subjectes a una llicència de Reconeixement – No comercial – Sense Obra Derivada (by-nc-nd) amb finalitat no comercial i sense obra derivada. Es permet copiar i redistribuir el material en qualsevol mitjà i format, sempre que no tingui finalitats comercials i no es distribueixi cap obra derivada. La llicència completa es pot consultar a <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/deed.ca>